INNOVAZIONE APPRENDIMENTO LAVORO

SARDEGNA

IAL Sardegna

Innovazione Apprendimento Lavoro Sardegna srl - Impresa Sociale

**Ricerca, Orientamento, Formazione, Consulenza, E-learning, Alta Formazione**

# BILANCIO SOCIALE 2016

# Bilancio sociale 2016

*"Il lavoro è dunque al centro della questione sociale in Sardegna. Anzi, è la questione sociale, perché la conseguenza più immediata delle caratteristiche appena evidenziate è l'aumento del numero dei poveri che in Sardegna supera ormai le 300.000 unità (povertà relativa).Il lavoro, infatti, è al centro di tutti i processi decisionali che portano ad una migliore affermazione della soggettività del popolo sardo e al riconoscimento della sua identità/diversità. Attraverso il lavoro si rafforza il processo identitario non solo della persona, ma anche di un'intera comunità, perché consente di concretizzare e coniugare un progetto di vita con un'attiva partecipazione democratica alle scelte della società"**

*Mario Medde*

Presidente Ial Sardegna srL Impresa Sociale

**tratto da "Il lavoro al centro dello sviluppo"*

I numeri di ***IAL SARDEGNA SRL IMPRESA SOCIALE***in sintesi

**4 SOCI:**

UNIONE SINDACALE REGIONALE CISL SARDEGNA

IAL NAZIONALE SRL IMPRESA SOCIALE

FEDERAZIONE NAZIONALE PENSIONATI CISL REGIONALE DELLA SARDEGNA

FEDERAZIONE REGIONALE CISL SCUOLA E FORMAZIONE SARDEGNA

**C.d.A composto da 5 consiglieri**

1 Presidente

1 Amministratore Delegato

1 Direttore Generale

**Dati strutturali e organizzativi**

a) **50** unità di personale dipendente a T.I.

b) **20** collaboratori coinvolti

c) **422** fornitori didattici (expertise) coinvolti

d) **300** fornitori di beni e servizi coinvolti

e) **8** sedi formative accreditate

f) **Accreditamento:** Regione Autonoma della Sardegna, macrotipologia: A-B-C- UTENZE SPECIALI (disabili, tossicodipendenti e ristretti); Area Specialistica Sicurezza nei luoghi di lavoro, tipologie di finanziamento pubblico e di autofinanziamento e Servizi per il lavoro.

g) **Certificazione di qualità** UNI EN ISO 9001:2008 (N° 6221)

**Le attività 2016:**

- ✓ N° **227** PROGETTI/ATTIVITÀ REALIZZATI
- ✓ N° **2.818** UTENTI COINVOLTI
- ✓ N° **42.326** ORE DI FORMAZIONE/SERVIZIO EROGATE
- ✓ N° **459.826** ORE/ALLIEVO/CORSO EROGATE
- ✓ N°**338** IMPRESE COINVOLTE
- ✓ N°**82** ISTITUZIONI COINVOLTE

**IAL SARDEGNA - INNOVAZIONE APPRENDIMENTO LAVORO SRL - IMPRESA SOCIALE**

Sede Legale:Via Ancona, 1 - 09125 Cagliari

Sede Regionale di Coordinamento: Via Eligio Perucca, 1 – 09030 Elmas (CA)

| | |
|---|---|
| Legale Rappresentante – Presidente | Mario Medde |
| Amministratore Delegato | Roberto Demontis |
| Direttore Generale | Antonio Demontis |


**Bilancio sociale 2016**
*A cura della Direzione Generale della IAL Sardegna SRL Impresa Sociale*

**Nota Metodologica**
Questo Bilancio sociale è ispirato ai più recenti standard presenti nel Paese (il modello dell'Agenzia per le Onlus, il modello Gbs e il modello del Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti contabili), ed il decreto sul bilancio sociale delle imprese sociali.

# INDICE

*Premessa*

Parte 1

**1. CARATTERISTICHE, IDENTITÀ E VALORI DI IAL SARDEGNA SRL IMPRESA SOCIALE**
1.1. la storia
1.2. la mission
1.3. i valori
1.4. l'offerta di servizi
1.5. la struttura organizzativa e la presenza nel territorio
1.6. il capitale umano
1.7. accreditamento e certificazioni

Parte 2

**2. L'ATTIVITÀ E I SERVIZI EROGATI**
2.1. gli stakeholder di IAL Sardegna Srl impresa sociale
2.2. i progetti erogati: caratteristiche e descrizione
2.3. i progetti erogati: principali dati quantitativi
2.4. i progetti erogati: la comunicazione e la diffusione dei risultati

Parte 3

**3. INDICATORI DI RICADUTA SOCIALE**
3.1. il processo di valutazione della ricaduta sociale: i livelli di efficacia e di efficienza per lo IAL Sardegna Srl impresa sociale
3.2. gli indicatori: correlazione fra stakeholder, sistema di valutazione adottato, obiettivi e risultati
3.3. gli indicatori: dati quantitativi e qualitativi di risultato

Parte 4

**4. - LE STRATEGIE DI SVILUPPO FUTURO**
4.1. gli obbiettivi futuri

PREMESSA

*Nella stesura del Bilancio Sociale per l'anno 2016dello* ***IAL Sardegna - Innovazione Apprendimento Lavoro Srl impresa sociale****, abbiamo voluto sempre più "leggere" la trasformazione di IAL Sardegna in società a responsabilità limitata con il titolo di impresa sociale che ha presupposto il corretto adeguamento dell'oggetto sociale della società sia alla nuova forma giuridica che in particolare ai vincoli derivanti dalla normativa di riferimento dell'impresa sociale.*

*In tale trasformazione assume particolare riferimento il nuovo oggetto sociale, cosi come descritto nell'atto costitutivo di trasformazione da associazione in società del febbraio 2011, attraverso due significative chiavi di lettura – innovazione e virtuosità – che fossero in grado di tenere assieme valori, strategie, obiettivi, prospettive future racchiusi in questa nostra trasformazione.*

*Tale nuova connotazione di oggetto sociale potrà essere un ulteriore importante allargamento della capacità di rispondere ai bisogni sociali sottesi dalla società sarda al fine di renderla sempre più competitiva e, allo stesso tempo, sarà per lo IAL Sardegna Srl impresa sociale motivo di sempre più completa e autorevole presenza, anche nell'ambito di quanto a monte e a valle del processo di formazione è oggi opportuno promuovere come completamento della complessiva offerta di servizio.*

*L''investimento riguarda l'organizzazione complessiva, nella nuova veste di impresa sociale, che ripropone l'investimento nel miglioramento continuo, sia riguardo all'innovazione interna che alla valorizzazione costante delle attività, coinvolgendo sia l'alta dirigenza che gli operatori interni, quali protagonisti e corresponsabili dei risultati del bilancio sociale.*

*Puntando dunque su tutti i servizi che non solo attengono alla formazione orientata e prodotta per "l'individuo" negli aspetti tecnico-professionali, di etica e cultura, quali assi portanti del fare e creare lavoro, ma anche nell'impegno finalizzato all'integrazione fra i sistemi del lavoro, della formazione e dell'istruzione, alla promozione e lo sviluppo del sistema della bilateralità considerandole funzioni di sostegno e opportunità a beneficio di chi si pone nella condizione di apprendere, che aggiunge valore individuale e collettivo alla ricerca, crescita e qualità delle produzioni di beni e servizi.*

*Dunque, ponendo alla base dell'azione di riorganizzazione della società, l'equilibrio fra costi e ricavi e il soddisfacimento di bisogni fondamentali dell'individuo (primo inserimento – riposizionamento - adeguamento dello status lavorativo), ma anche alla corrispondenza con gli indirizzi di programmazione delle istituzioni pubbliche e ai miglioramenti nei processi di impresa.*

*Il percorso dunque di una riorganizzazione che punta ad una politica strategica della qualità che va a sostegno efficace della attività formativa erogata, controlla gli indici dei processi che precedono e generano il percorso formativo ed i risultati che ne conseguono, prestando particolare attenzione ai sistemi, costantemente aggiornati, di rilevamento dei dati.*

# Parte 1

# CARATTERISTICHE, IDENTITÀ E VALORI DI IAL SARDEGNA SRL IMPRESA SOCIALE

# 1.1 La Storia

*IAL INNOVAZIONE APPRENDIMENTO LAVORO SARDEGNA srl IMPRESA SOCIALE, fondato su iniziativa della CISL nel 1955 per promuovere una migliore tutela del lavoro partendo dalla qualificazione professionale dei lavoratori e dalla competitività delle imprese, ha mantenuto il proprio radicamento nelle politiche del lavoro, acquisendo una posizione di leadership nell'offerta di servizi di consulenza e formazione rivolti alle persone e alle organizzazioni. In Sardegna, lo IAL ha iniziato la propria attività in maniera stabile nel 1975, con il Centro di Formazione Professionale di Alghero ed oggi è capillarmente presente nel territorio regionale con una struttura a rete articolata su 7 Province. Nel febbraio del 2011 lo IAL Sardegna ha portato a termine un percorso di profonda trasformazione, divenendo una società a responsabilità limitata con il titolo di impresa sociale. Tale nuova connotazione consente di rispondere più efficacemente ai bisogni sottesi dalla società sarda, ripensando il concetto stesso di sviluppo a partire da un ruolo più importante della dimensione sociale, che si esprime in varie forme e secondo diverse sensibilità, rispetto all'oggetto, al ruolo degli attori sociali, all'impatto prodotto e agli investimenti. L'attenzione, pertanto, si sposta dalla mera produzione di beni e servizi orientati al soddisfacimento di bisogni al rafforzamento della qualità dei legami sociali, secondo principi di solidarietà e condivisione. Lo IAL Sardegna è orientato al miglioramento continuo, con l'intento di rispondere efficacemente alle costanti trasformazioni sociali ed economiche e ai bisogni reali degli individui e delle organizzazioni attraverso le opportunità che la filiera della formazione offre: dall'orientamento alla qualificazione o riqualificazione, dalla formazione continua dei lavoratori ai progetti di consulenza alle aziende, dall'alta formazione alla formazione per lavoratori beneficiari di ammortizzatori sociali (CIG, CIGS, mobilità), fino alla gestione di modalità innovative di incontro tra domanda e offerta di lavoro, bilancio di competenze e coaching. La consapevolezza che il futuro del lavoro sarà sempre più contrassegnato dalla componente della qualità del sapere e dalla specializzazione delle competenze ha indotto lo IAL Sardegna a ri-orientare l'attenzione dall'addestramento all'apprendimento, favorendo la presa in carico completa dell'utente fino al raggiungimenti degli obiettivi posti.*

# 1.2 La Mission

IAL Sardegna promuove, coordina e gestisce nel territorio regionale, rivolgendosi a tutti i settori della produzione di beni e servizi, una formazione di qualità che metta al centro la persona, con lo scopo di:

•*Affermare la centralità dell'utente*

•*Favorire la cittadinanza attiva e la democrazia partecipativa*

•*Progettare e realizzare percorsi di sviluppo personale e professionale rispondente ai bisogni, alle aspirazioni e ai talenti di ognuno attraverso metodologie formative differenziate e centrate sulla persona*

•*Progettare e realizzare azioni formative all'altezza della complessità dei bisogni del Mercato del Lavoro e più in generale del sistema produttivo locale*

•*Favorire la capacità di inserimento professionale*

•*Contribuire alla crescita economica, sociale e culturale del territorio*

•*Migliorare l'efficacia del servizio attraverso il monitoraggio costante delle risorse, lo sviluppo degli apprendimenti, la crescita dell'organizzazione e l'applicazione di un Sistema di Gestione per la Qualità.*

## 1.3 I Valori

### INNOVAZIONE

Essere Impresa Sociale
Ricercare l'eccellenza
Creare reti

### APPRENDIMENTO

Per le persone
Per le organizzazioni

### LAVORO

Orientamento e incontro domanda-offerta
Formazione per l'occupabilità
Formazione continua e permanente
Formazione tramite i Fondi Interprofessionali:
Formazione per la sicurezza

# 1.4 L'Offerta di Servizi

LO IAL SARDEGNA REALIZZA ISTITUZIONALMENTE ATTIVITÀ DI:

## FORMAZIONE

- Formazione di Base per giovani tra i 14 e 18 anni
- Formazione per l'Apprendistato per tutor aziendali e apprendisti
- Formazione Post-Diploma e Post-Laurea per favorire una migliore e più coerente collocazione nel mondo del lavoro
- Formazione di Istruzione Tecnica Superiore per la formazione di figure professionali a livello post-secondario per l'innovazione tecnologica e l'internazionalizzazione
- Formazione Continua per Aziende o Enti Pubblici
- Tirocini e Work Experience per favorire incontro domanda e offerta di lavoro
- Formazione per Patenti di Mestiere
- Certificazione competenze informatiche (sistema Ei pass - D.M. 59 del 26 giugno 2008 del Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca)
- Formazione per la Sicurezza (D.Lgs 81/2008)
- Analisi dei bisogni organizzativi

## CONSULENZA

- Analisi dei bisogni organizzativi
- Progettazione piani formativi aziendali a supporto dei processi di riorganizzazione, sviluppo e cambiamento strategico
- Supporto allo sviluppo organizzativo attraverso l'utilizzo dei fondi interprofessionali

## SERVIZI PER IL LAVORO

- Accoglienza e orientamento di I livello
- Orientamento specialistico
- Facilitazione Domanda Offerta di Lavoro
- Percorsi di accompagnamento al lavoro
- Certificazione delle competenze

## RICERCA – INTERVENTO

- Ricerca – intervento sulle tematiche relative alle metodologie formative rivolte ai diversi target di partecipanti
- Sperimentazione innovazioni metodologiche

# 1.5 La Struttura Organizzativa

La configurazione organizzativa dello IAL INNOVAZIONE APPRENDIMENTO LAVORO Sardegna S.r.l. impresa sociale si compone da una Sede Regionale in cui vengono svolte le attività operative dei processi che assicurano il governo, il coordinamento e l'amministrazione di tutte le sedi formative dislocate nel territorio regionale, nonché quelle di promozione, di ricerca e di progettazione dei servizi formativi e di orientamento.

In particolare, la sede regionale cura, in una logica di rete i seguenti servizi:

- strategie organizzative, commerciali e standard dei servizi;
- amministrazione del personale;
- contabilità generale;
- gestione e sviluppo delle risorse umane;
- ricerca, progettazione e sviluppo;
- approvvigionamenti;
- gestione degli accordi con la committenza;
- gestione del Sistema Qualità.

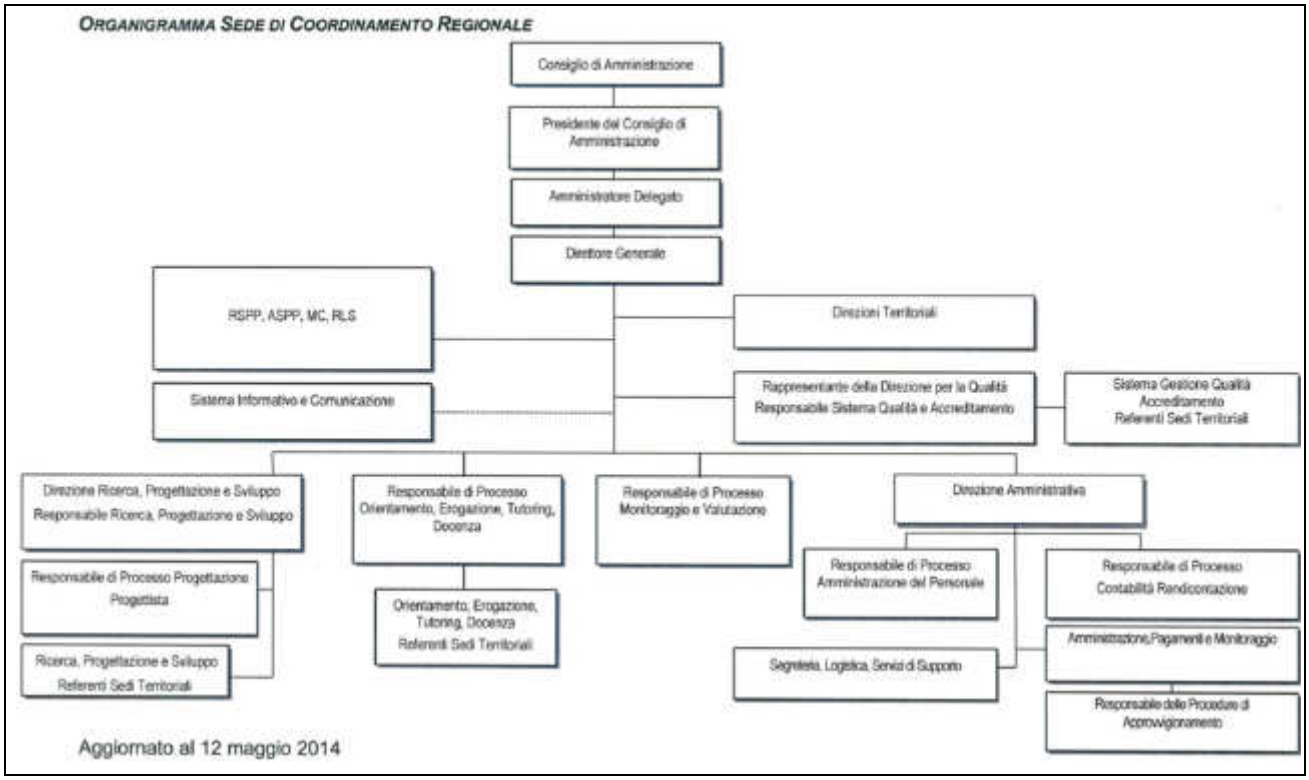
Oltre alla sede regionale vi sono le sedi formative dove vengono svolte le attività operative finalizzate all'erogazione dei servizi formativi, di orientamento e di inserimento lavorativo e, in particolare:

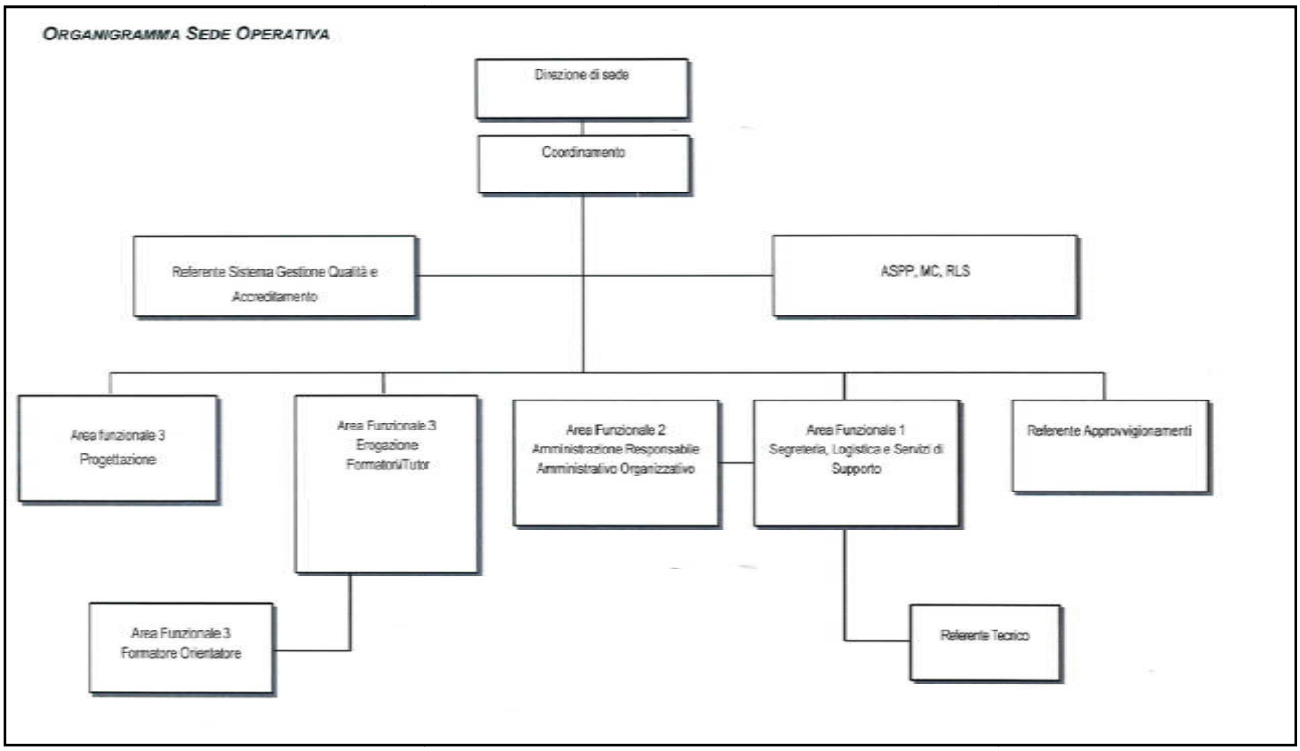
- rilevazione del fabbisogno formativo a livello territoriale (di competenza della singola sede);
- attività di supporto nella progettazione dei servizi (in staff nel gruppo di progettazione coordinato dalla sede regionale);
- erogazione dei servizi formativi, e dei Servizi per il lavoro;
- monitoraggio e valutazione dei servizi al cliente/committente;
- gestione relazioni locali con le imprese, le istituzione e gli attori sociali locali;
- amministrazione dell'attività specifica della sede.

La struttura organizzativa dello IAL Sardegna è rappresentata nell'organigramma riportato nel modello – ORG 01-01 "Organigramma dello IAL INNOVAZIONE APPRENDIMENTO LAVORO Sardegna S.r.l. Impresa Sociale".La struttura organizzativa dello IAL INNOVAZIONE APPRENDIMENTO LAVORO Sardegna S.r.l. Impresa Sociale è stata definita dalla Direzione, in funzione delle proprie attività riferite ai processi primari e di supporto, attribuendo ad ogni funzione le responsabilità e le autorità di competenza.

Gli organigrammi funzionali relativi all'organizzazione dello IAL INNOVAZIONE APPRENDIMENTO LAVORO Sardegna S.r.l. Impresa Sociale riguardano la sede regionale, le sedi formative di Elmas,S.M. di Pula, Iglesias, Oristano, Nuoro, Sassari, Ozieri, Olbia.

L'organigramma nominativo viene comunicato a tutti i livelli dell'organizzazione ed esposto nelle rispettive sedi dello IAL INNOVAZIONE APPRENDIMENTO LAVORO Sardegna S.r.l. Impresa Sociale.




Più precisamente ogni sede operativa fa capo ad una direzione territoriale secondo lo schema riportato di seguito:

**<u>Direzione territoriale di Cagliarie</u> Carbonia-Iglesias**: sedi operative di Elmas, di Iglesias, di S.M. di Pula e sedi accreditate in relazione a progetti particolari;

**<u>Direzione territoriale di Oristano e del Medio Campidano</u>**: sedi operative di Oristano e sedi accreditate in relazione a progetti particolari;

**Direzione territoriale di Nuoro**: sede operativa di Nuoro e sedi accreditate in relazione a progetti particolari;
**Direzione territoriale di Sassari 1** (territorio ricadente nella zona nord-orientale e meridionale della provincia di Sassari): sede operative di Sassari e Alghero e sedi accreditate in relazione a progetti particolari;
**Direzione territoriale di Sassari 2** (parte più interna e occidentale della provincia di Sassari): sede operativa di Ozieri e sedi accreditate in relazione a progetti particolari;
**Direzione territoriale di Olbia-Tempio** (territorio comprendente la provincia di Olbia- Tempio): sede operative di Olbia e sedi accreditate in relazione a progetti particolari.

Indirizzi delle sedi Ial Sardegna srl Impresa sociale:

| | |
|---|---|
| **SEDE REGIONALE** | |
| | via Eligio Perucca, 1 - 09030 Elmas (CA)<br>Tel. +39 070 732 1905, +39 070 344180, Fax +39 070 733 1808, +39 070 732 1814<br>Mail: cagliari@ialsardegna.it PEC: ialsardegna.impresasociale.pec@legalmail.it |
| **SEDI FORMATIVE** | |
| | **ELMAS**<br>via Eligio Perucca, 1 - 09030 Elmas (CA) Tel. +39 070 7321749, +39 070 7321751<br>Fax +39 070 891172<br>elmas@ialsardegna.it |
| | **IGLESIAS**<br>Vicolo II Gorizia, 1 - 09016 Iglesias (CI) Tel. +39 0781 1865351<br>iglesias@ialsardegna.it |
| | **NUORO**<br>Via della Resistenza, 71 – 08100 Nuoro (NU) Tel. +39 0784 263008, Fax +39 0784 260768<br>nuoro@ialsardegna.it |
| | **OLBIA**<br>Via Capo Verde, 1 – 07026 Olbia (OT) Tel. +39 0789 50571, Fax +39 0789 565730<br>olbia@ialsardegna.it |
| | **ORISTANO**<br>Via Cagliari, 24 – 09170 Oristano (OR) Tel. +39 0783 216086, Fax +39 0783 242136<br>oristano@ialsardegna.it |
| | **OZIERI**<br>Via Giusti, 1 – 07014 Ozieri (SS) Tel. +39 079 4120348, Fax +39 079 4123722<br>ozieri@ialsardegna.it |
| | **SANTA MARGHERITA DI PULA**<br>S.S. 195, Km 39,6 c/o Forte Village<br>09010 S. Margherita di Pula (CA) Tel. +39 377 7084244, Fax +39 070 891172<br>pula@ialsardegna.it |
| | **SASSARI**<br>Via G. Prati 22-28 – 07100 Sassari (SS)Tel. +39 079 4129 504-505-506-507-509-510-511-518Fax. 079 4129 503<br>sassari@ialsardegna.it |

# 1.6 Il Capitale Umano dello IAL Sardegna

IAL Sardegna si avvale prioritariamente del contributo di 50unità di personale dipendente, assunto con contratto a tempo indeterminato. In relazione all'andamento delle attività e per fabbisogni di competenze specialistiche, si avvale inoltre del contributo professionale di collaboratori esterni. Al personale dipendente viene applicato il CCNL del comparto della Formazione Professionale.

Grafico 1 Numero di dipendenti stabili e strutturati per Direzione/sede formativa

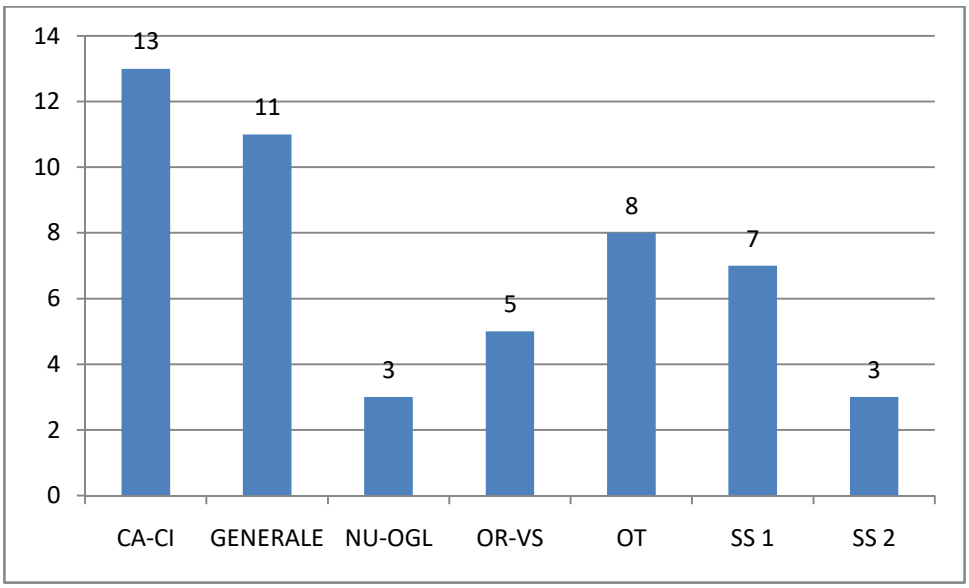



Grafico 2 Numero di dipendenti stabili e strutturati per titolo di studio posseduto

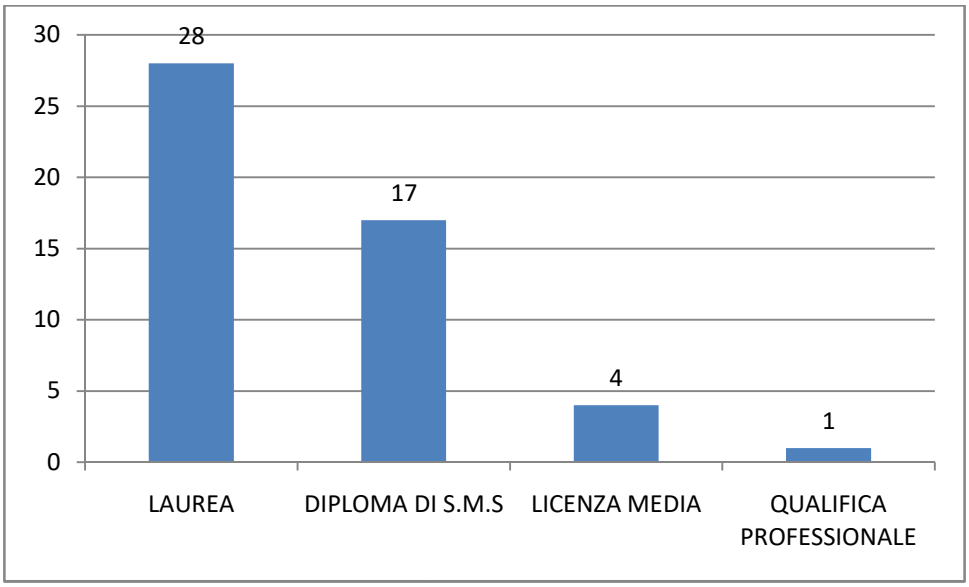


Grafico 3 Numero di dipendenti stabili e strutturati per genere

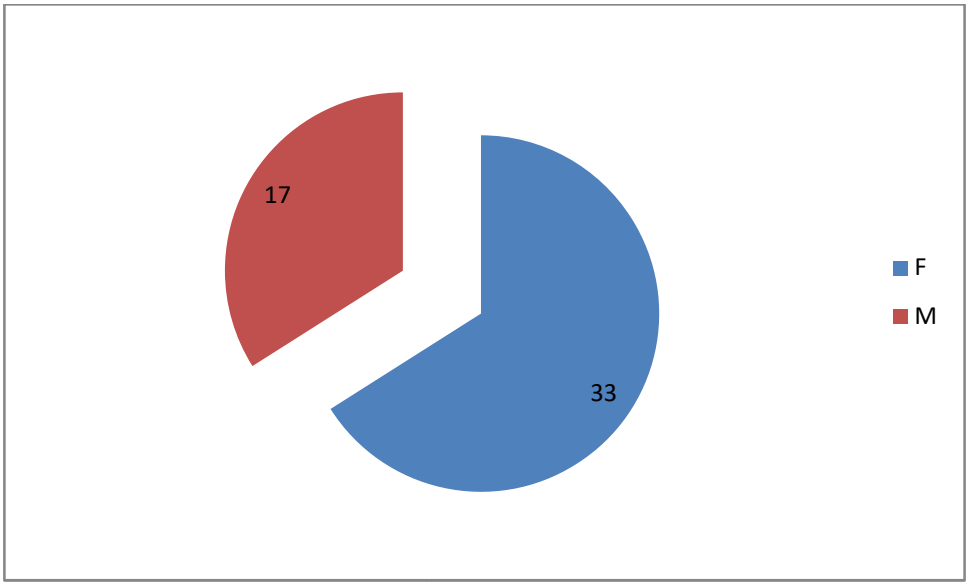



Grafico 4 Numero di dipendenti stabili e strutturati per livello funzionale

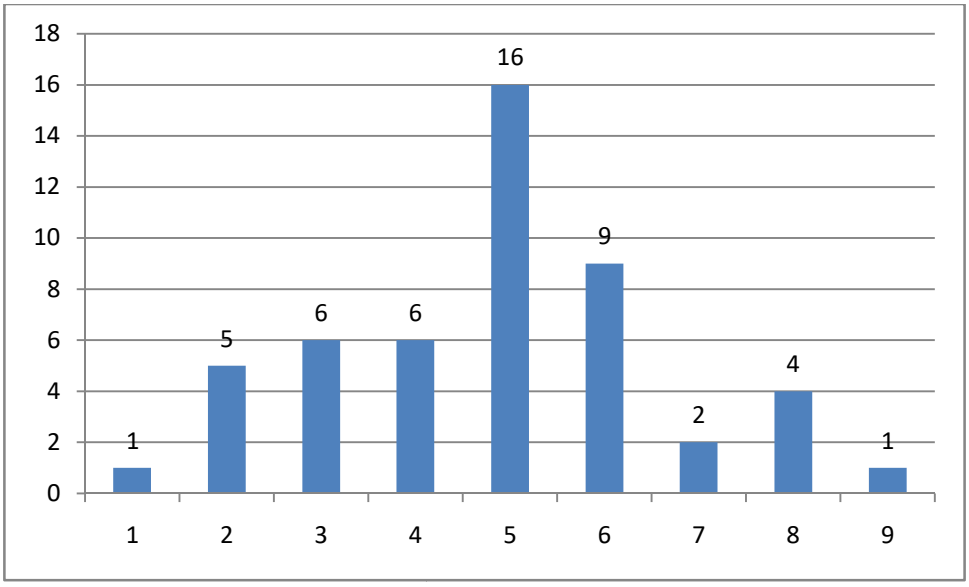


Grafico 5 Numero di dipendenti stabili e strutturati per qualifica funzionale

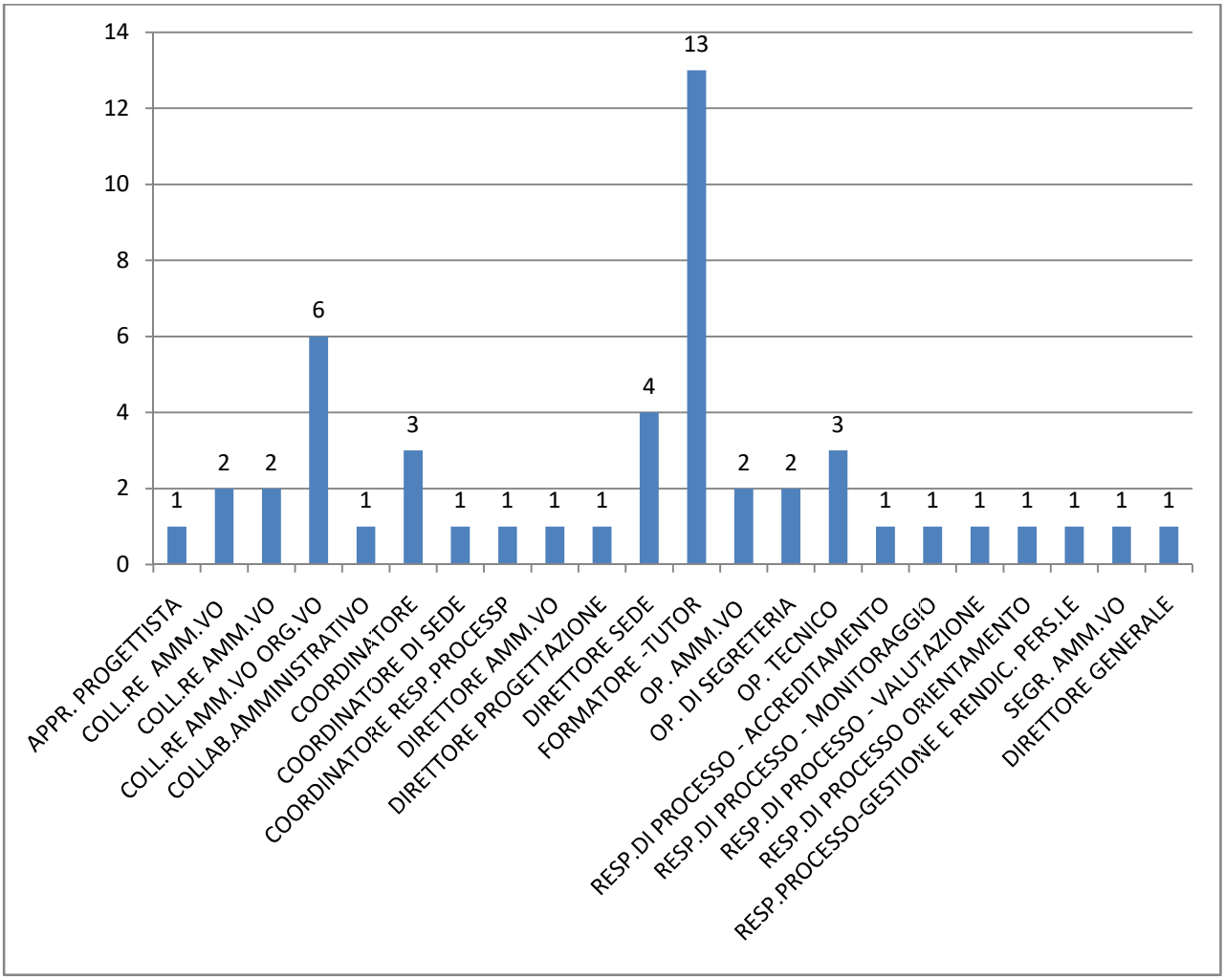
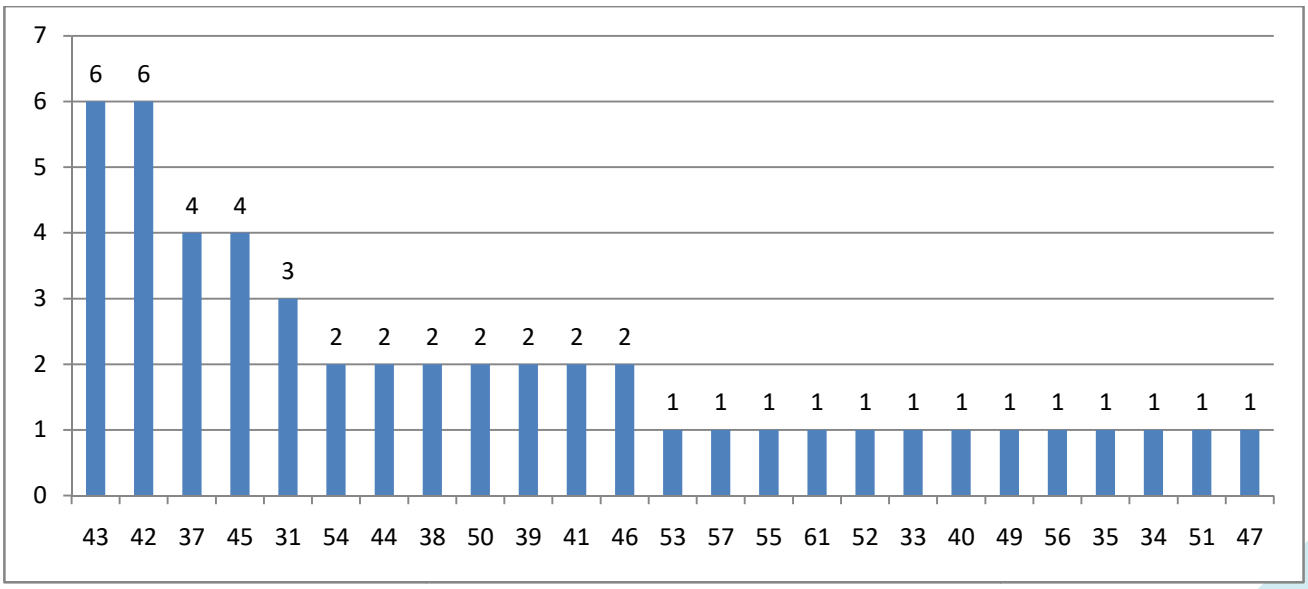



Grafico 6 Numero di dipendenti stabili e strutturati per classe di età



# 1.7 Certificazioni e Accreditamenti

## Accreditamento alla formazione

- Il settore della formazione è regolato da un modello di accreditamento definito dalla Regione Autonoma della Sardegna che definisce standard qualitativi nei soggetti attuatori del sistema di formazione professionale, secondo parametri oggettivi, per realizzare politiche pubbliche di sviluppo delle risorse umane nel territorio di riferimento. A tal proposito la delibera della Giunta regionale del 22.02.2005, n° 7/10, basata sugli standard qualitativi previsti nel D.M. del 25.05.2001, n.166 e sui principi di trasparenza, di parità di trattamento e di mutuo riconoscimento presenti nelle normative comunitarie e nazionali ne ha definito gli indirizzi e le modalità di applicazione del sistema di accreditamento alle Agenzie e alle loro sedi formative sono state introdotte dal Decreto assessoriale del 12.04.2005, n° 10/05.
- Lo IAL Sardegna ha il riconoscimento ad operare in regime di finanziamento pubblico e di autofinanziamento per le Macrotipologie A (minori), B (maggiorenni inoccupati e disoccupati), C (occupati); le utenze speciali (disabili, tossicodipendenti, ristretti); l'area della sicurezza nei luoghi di lavoro.
- Inoltre, nell'ambito dell'Area Prevenzione e Sicurezza nei luoghi di lavoro, lo IAL Sardegna è soggetto abilitato all'erogazione della formazione in base a quanto previsto dalla Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato le Regioni e le Province Autonome di Trento e Bolzano "ACCORDO 21 dicembre 2011 tra il Ministro del lavoro e delle politiche sociali, il Ministro della salute, le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano per la formazione dei lavoratori, ai sensi dell'articolo 37, comma 2, del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81. (Rep. Atti n. 221/CSR). (12A00059) (GU n. 8 del 11-1-2012).

## Accreditamento ai Servizi per il Lavoro

La Regione Autonoma della Sardegna promuove un sistema di accreditamento pubblico-privato di servizi per il lavoro nell'ambito del quale lo IAL Sardegna è autorizzato all'erogazione dei servizi di:

- Accesso e informazione
- Orientamento di primo livello
- Facilitazione dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro
- Orientamento specialistico
- Accesso ai percorsi di accompagnamento al lavoro
- Servizi per le imprese

## Certificazione di Qualità

- Lo IAL Sardegna è certificato dall'Istituto di Certificazione di Qualità CERTIQUALITY ( N° 6221 - settore EA37). Il Sistema di Gestione per la Qualità, strutturato in conformità alla Norma UNI EN ISO 9001:2008, si riferisce alla progettazione ed erogazione di servizi di formazione, orientamento e inserimento lavorativo per committenti pubblici e privati. L'adozione di un Sistema Qualità è al centro di una politica volta al consolidamento di un rapporto positivo tra il cliente/utente e l'organizzazione e pone il miglioramento continuo e la soddisfazione dei requisiti del cliente e delle altre parti interessate alla base dei servizi offerti. In particolare lo IAL, in un'ottica di qualità, attiva una gestione efficace dei processi che precedono (diagnosi, progettazione, promozione e ricerca), accompagnano (monitoraggio), seguono (valutazione) la realizzazione dei servizi (erogazione).

## Accreditamento Fondi Interprofessionali

- FON.TER: Fondo Paritetico Interprofessionale Nazionale per la Formazione Continua del Terziario
- FONDOPOFESSIONI: Fondo Paritetico Interprofessionale Nazionale per la formazione continua negli studi professionali e nelle aziende collegate
- FONDIMPRESA: Fondo paritetico interprofessionale nazionale per la formazione continua
- FORMATEMP: Fondo per la formazione dei lavoratori in somministrazione con contratto a tempo determinato.
- FAPI: Fondo paritetico interprofessionale nazionale per la formazione continua dei lavoratori delle PMI
- FONCOOP: Fondo paritetico interprofessionale nazionale per la FC nelle imprese cooperative
- FORAGRI: Fondo paritetico interprofessionale nazionale per la formazione continua in Agricoltura
- FONSERVIZI: Fondo Paritetico Interprofessionale Nazionale per la Formazione Continua nei Servizi Pubblici Industriali.

## Accreditamento ei-pass

- Lo IAL Sardegna è accreditato come ei-center autorizzato al rilascio delle Certificazioni EIPASS
- Lo Ial Sardegna è stato accreditato come Ei-Center EIPASS® ossia come sede d'esame autorizzata al rilascio dei percorsi di certificazione informatica EIPASS.
- EIPASS è l'acronimo di EuropeanInformatics Passport (Passaporto Europeo di Informatica), il programma internazionale di certificazione informatica erogato in esclusiva da CERTIPASS in tutto il mondo.
- I programmi di certificazione erogati e i progetti di cultura digitale promossi sono in linea con le prospettive professionali e occupazionali mirate alla diffusione delle competenze digitali a strati sempre più ampi della popolazione.
- Spendibilità del titolo EIPASS:
- Il titolo EIPASS è riconosciuto come credito formativo nell'ambito scolastico ed accademico ed è valido come "attestato di addestramento professionale" ai sensi del D.M. 59 del 26 giugno 2008 del Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca. Le certificazioni Eipass permettono di acquisire punteggi validi nei concorsi e bandi pubblici.
- EIPASS aggiunge valore al CV in fase di selezione del personale e per chi partecipa a concorsi e graduatorie di merito offre l'opportunità di acquisire maggiore punteggio. EIPASS è destinato a tutti coloro che intendano aggiornare e certificare il possesso di competenze in ambito ICT.
- Per le Aziende in fase di selezione del personale, il titolo EIPASS è garanzia del possesso delle competenze attestate, in linea con quanto richiesto dagli standard condivisi a livello internazionale.

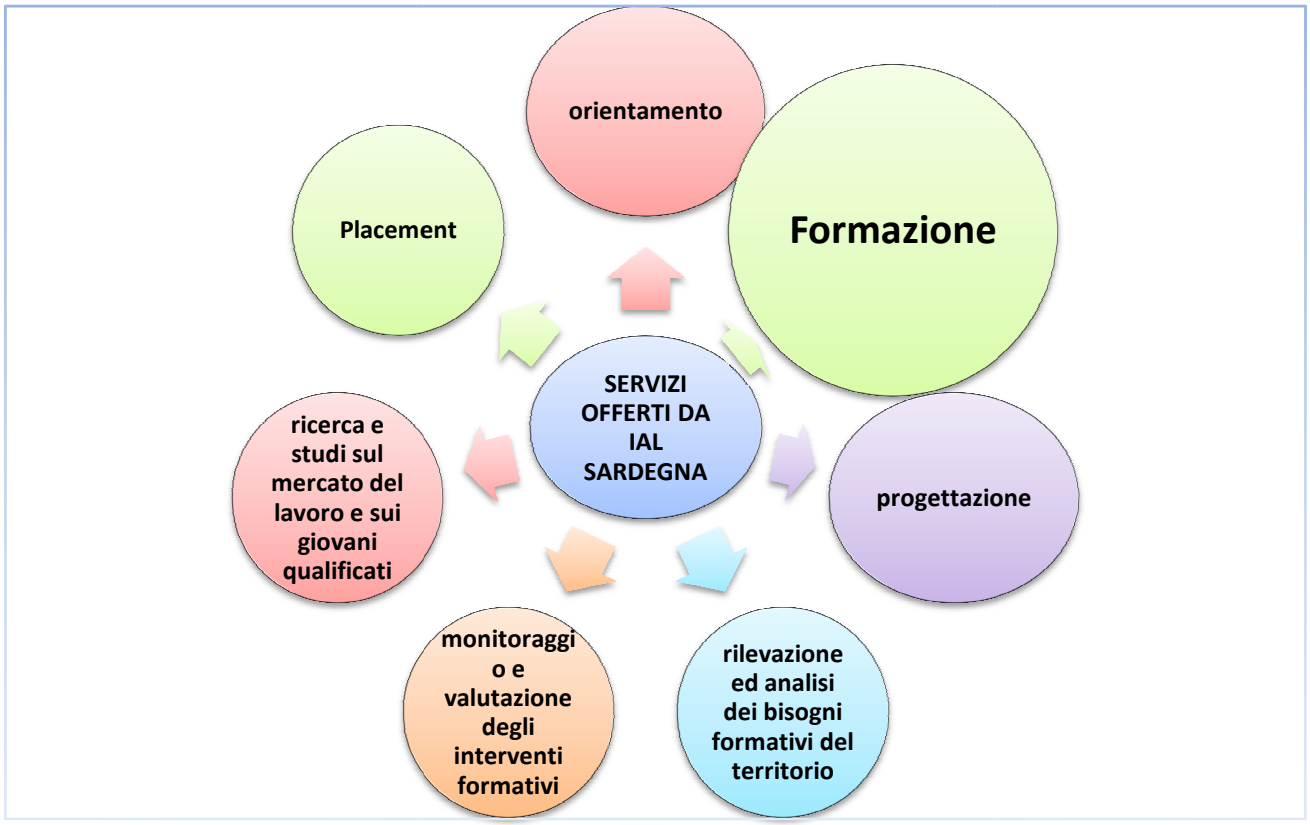
# Parte 2

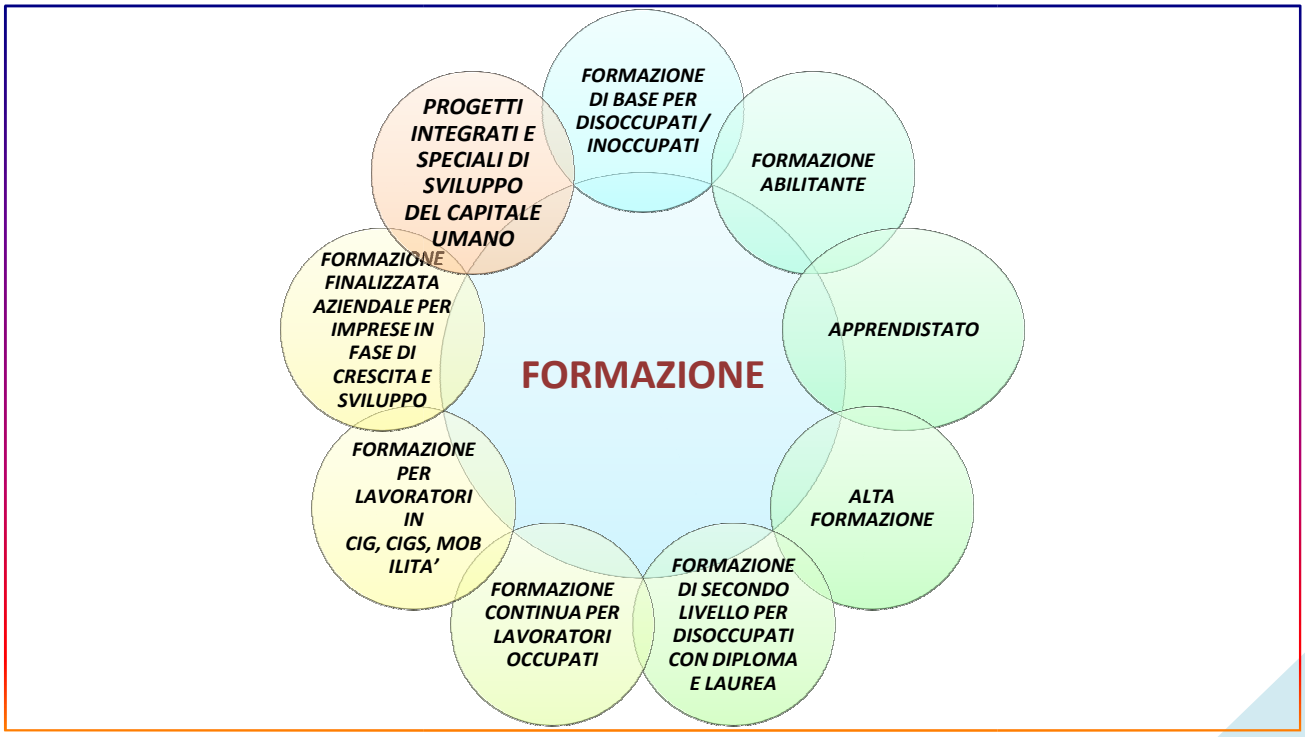
# L'ATTIVITÀ E I SERVIZI EROGATI

# 2.1 Gli stakeholder di IAL Sardegna Srlimpresa sociale

| Stakeholder | Descrizione |
|---|---|
| **Soci** | Soggetti che hanno promosso la costituzione di IAL Sardegna Srl Impresa Sociale per la realizzazione di una missione sociale" |
| **Rete Cisl** | Soggetti che partecipano allo sviluppo e alla co-progettazione di servizi per la crescita delle RR:UU di IAL Sardegna Srl Impresa Sociale |
| **Beneficiari/utenti** | Soggetti che affidano a IAL Sardegna Srl impresa sociale la progettazione e lo svolgimento dei corsi di qualificazione professionale; utenti ai quali si rivolge primariamente l'attività del sistema IAL. |
| **Sistema IAL** | Soggetti che beneficiano di attività di formazione interna in una visione di implementazione del sistema |
| **Dipendenti e collaboratori** | Partecipano attivamente ai progetti nell'intera filiera della formazione, dalla progettazione all'attuazione ai processi di monitoraggio e di amministrazione del sistema. |
| **Fondi Interprofessionali ed Enti bilaterali** | Soggetti privati, destinatari di risorse pubbliche e di fondi provenienti dalle aziende e dai lavoratori, che affidano a IAL Sardegna Srl impresa sociale percorsi di formazione e riqualificazione del personale |
| **Altre agenzie formative del sistema della FP, del sistema dell'istruzione, universitario, della ricerca e della consulenza** | Soggetti coinvolti in associazioni temporanee, partenariati, rapporti di fornitura di servizi con IAL Sardegna Srl impresa sociale nell'ambito delle attività istituzionali. |
| **Pubblica Amministrazione Regionale e EE.LL** | Soggetti pubblici che affidano l'attività di formazione finanziata a IAL Sardegna Srl Impresa Sociale in qualità di attuatore. |
| **Istituzioni nazionali ed europee** | Soggetti pubblici che affidano l'attività di formazione finanziata a IAL Sardegna Srl impresa sociale in qualità di attuatore per il raggiungimento di obiettivi stabiliti dall'Unione Europea in materia di istruzione, formazione e sviluppo delle competenze. |
| **Imprese e loro organizzazioni di rappresentanza** | Soggetti privati che affidano a IAL Sardegna Srl Impresa Sociale la progettazione e lo svolgimento di corsi di qualificazione professionale/aggiornamento o comunque che beneficiano indirettamente del miglioramento del livello di formazione del mercato del lavoro di riferimento. |
| **Fornitori** | Soggetti che concorrono allo sviluppo della società mediante apporti specifici (didattica, beni e servizi). |

# 2.2 I Progetti erogati: Caratteristiche e descrizione



# 2.3 I progetti erogati: principali dati quantitativi

Grafico 7 Numero di progetti realizzati anno 2016 per tipologia di formazione/servizio*

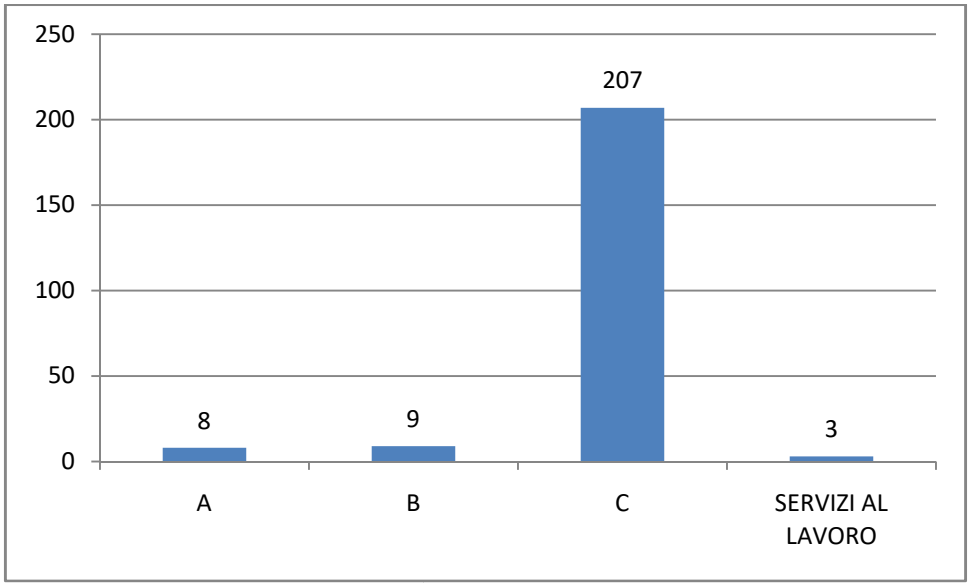
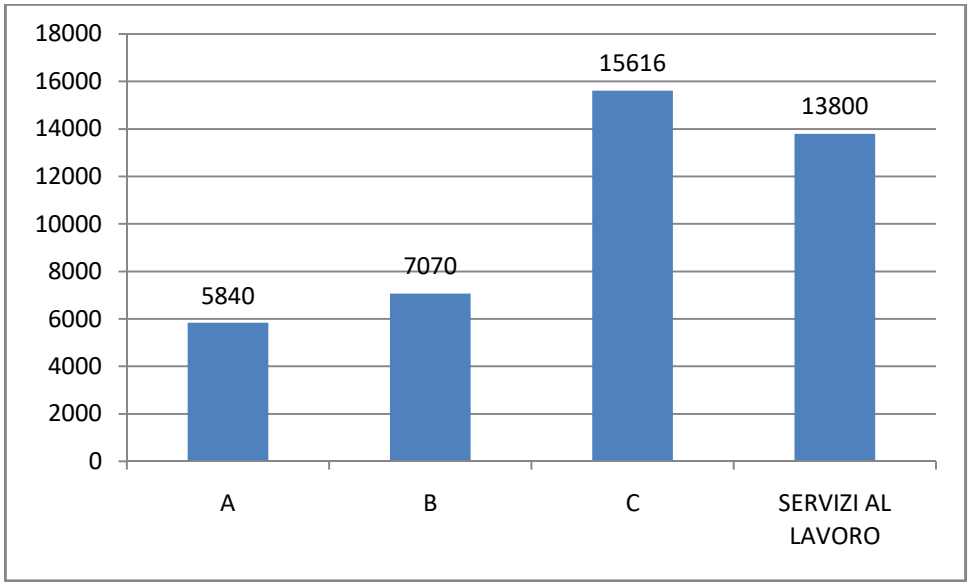



Grafico 8 Numero di ore erogate anno 2016 per tipologia di formazione/servizio*




***A - Percorso formativo sperimentale della formazione professionale triennale**: - interventi previsti dalla L.53/2003 realizzati nel sistema di formazione professionale e nell'esercizio dell'apprendistato;

**B - Formazione post-obbligo e formazione superiore**: - interventi formativi post obbligo, post diploma e post laurea; - formazione finalizzata all'inserimento e reinserimento lavorativo; - percorsi di istruzione e formazione tecnico superiore integrata (IFTS); - formazione professionalizzante nell'ambito dei corsi di laurea; - alta formazione post laurea; - corsi abilitanti all'esercizio di professioni regolamentate.

**C - Formazione continua e permanente**: - interventi destinati a persone occupate, in CIG e in mobilità.

**Servizi al Lavoro:** interventi erogati nell'ambito dell'accreditamento specifico servizi per il lavoro

Grafico 9 Numero di utenti/beneficiari coinvolti anno 2016 per tipologia di formazione/servizio

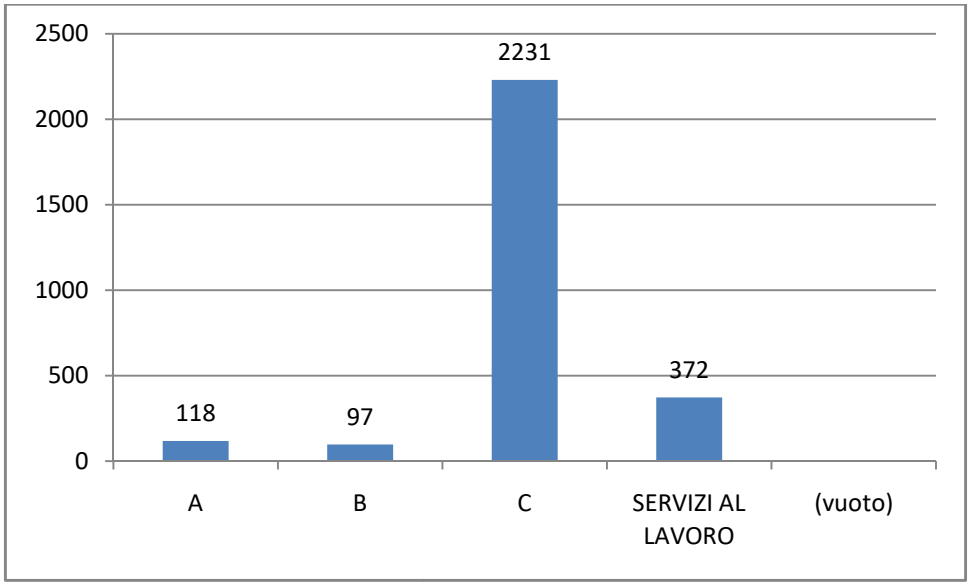



Grafico10 Numero di utenti coinvolti anno 2016 per tipologia di soggetto finanziatore delle attività

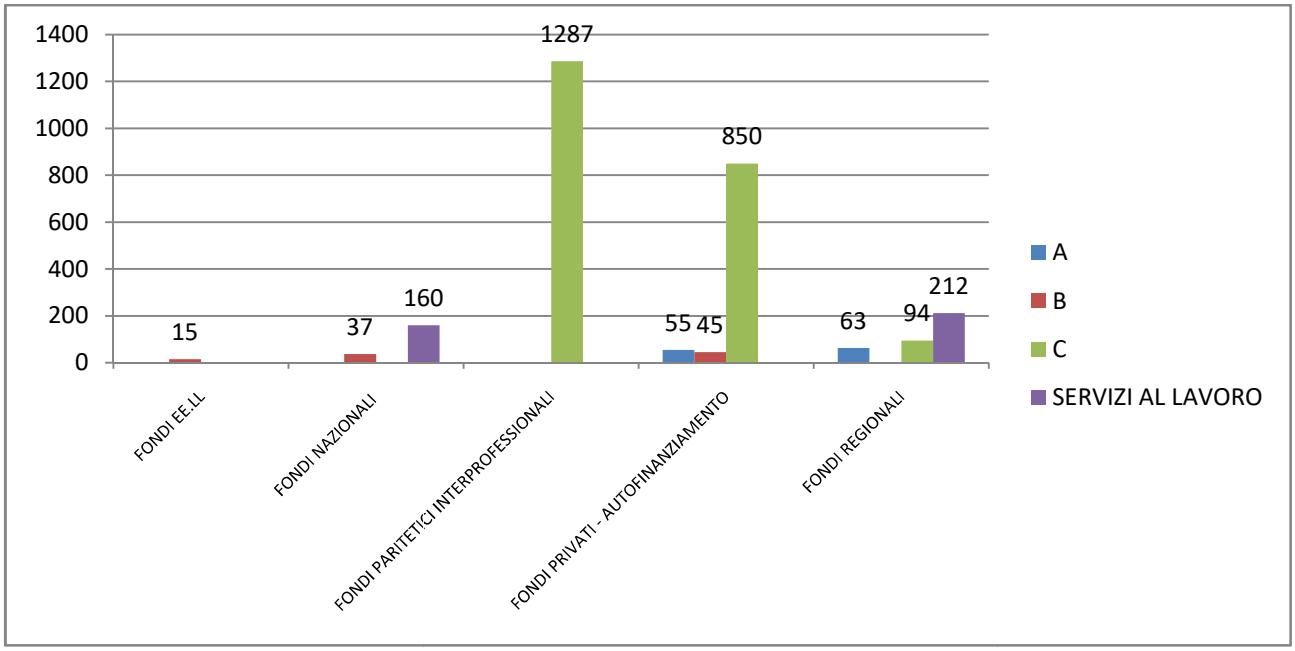


Grafico 11 Incidenza del numero di ore erogate nell'area sicurezza anno 2016 sul totale ore erogate

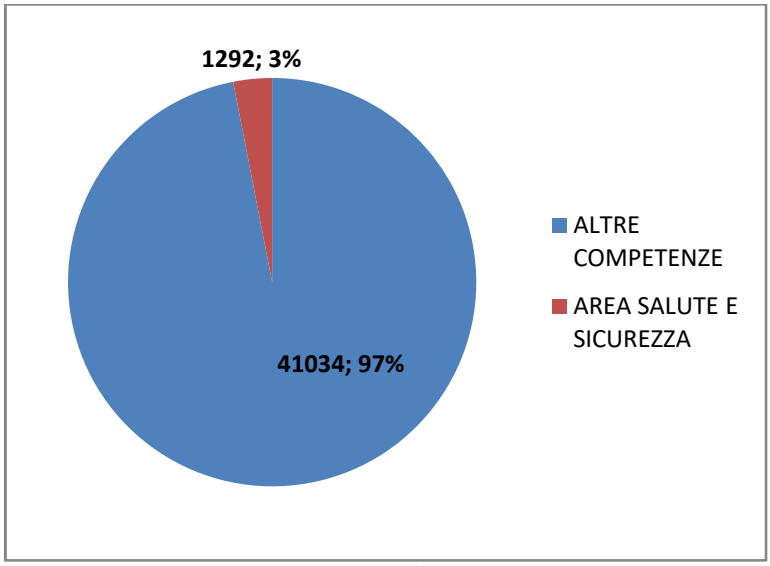



Grafico 12 Incidenza del numero di utenti coinvolti su attività nell'area sicurezza anno 2016 sul totale utenti formati

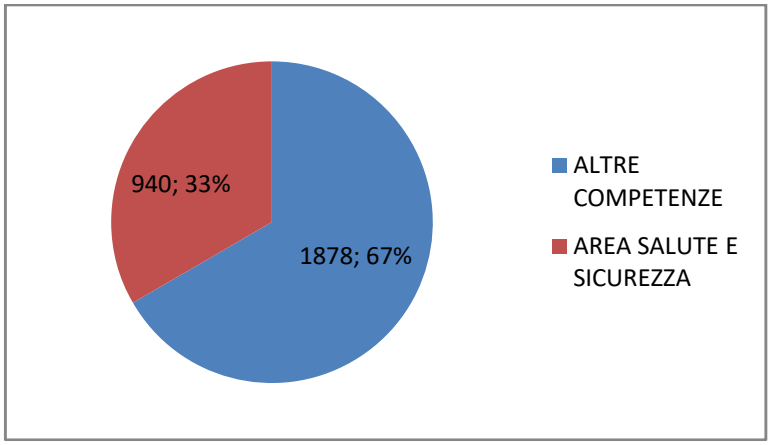



Grafico13 Incidenza del numero di progetti su attività nell'area sicurezza anno 2016 sul totale progetti realizzati

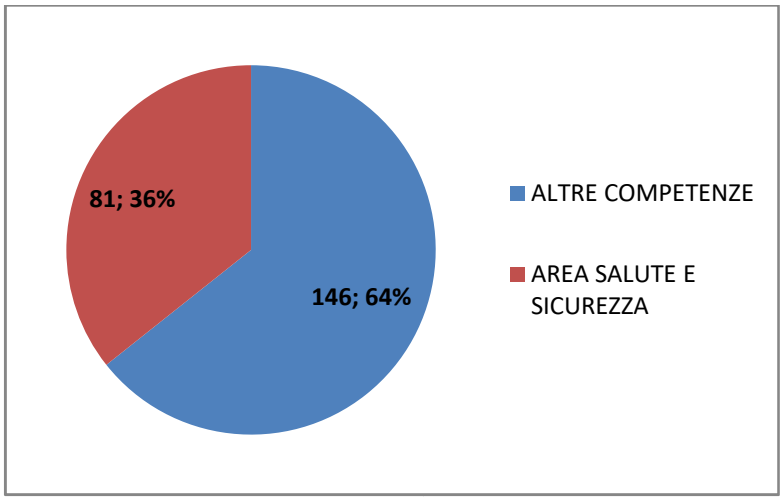
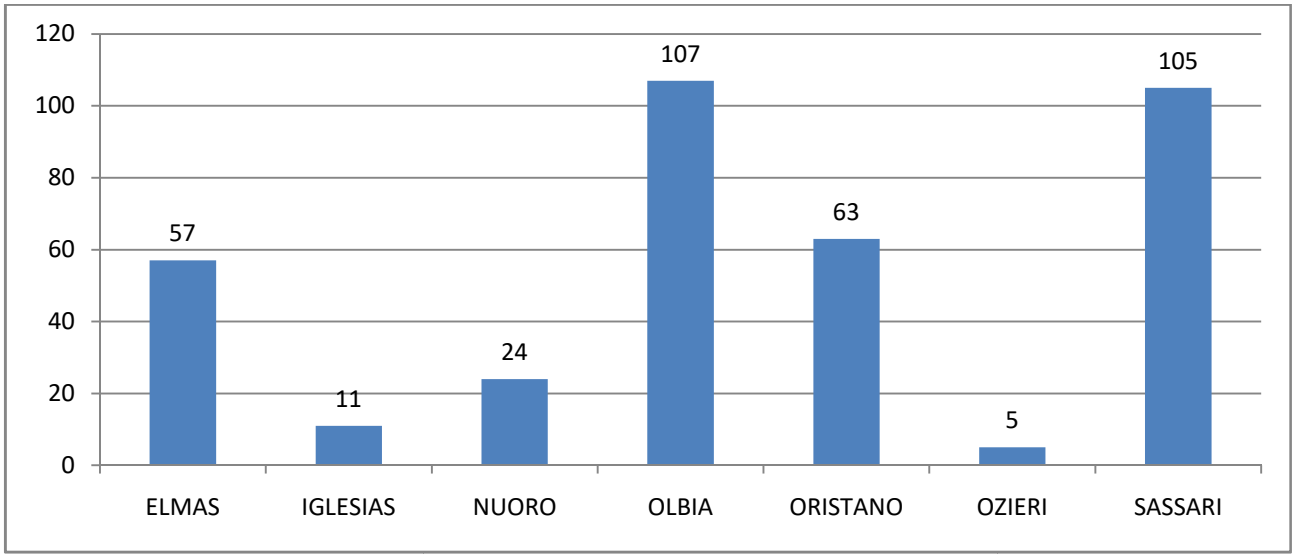
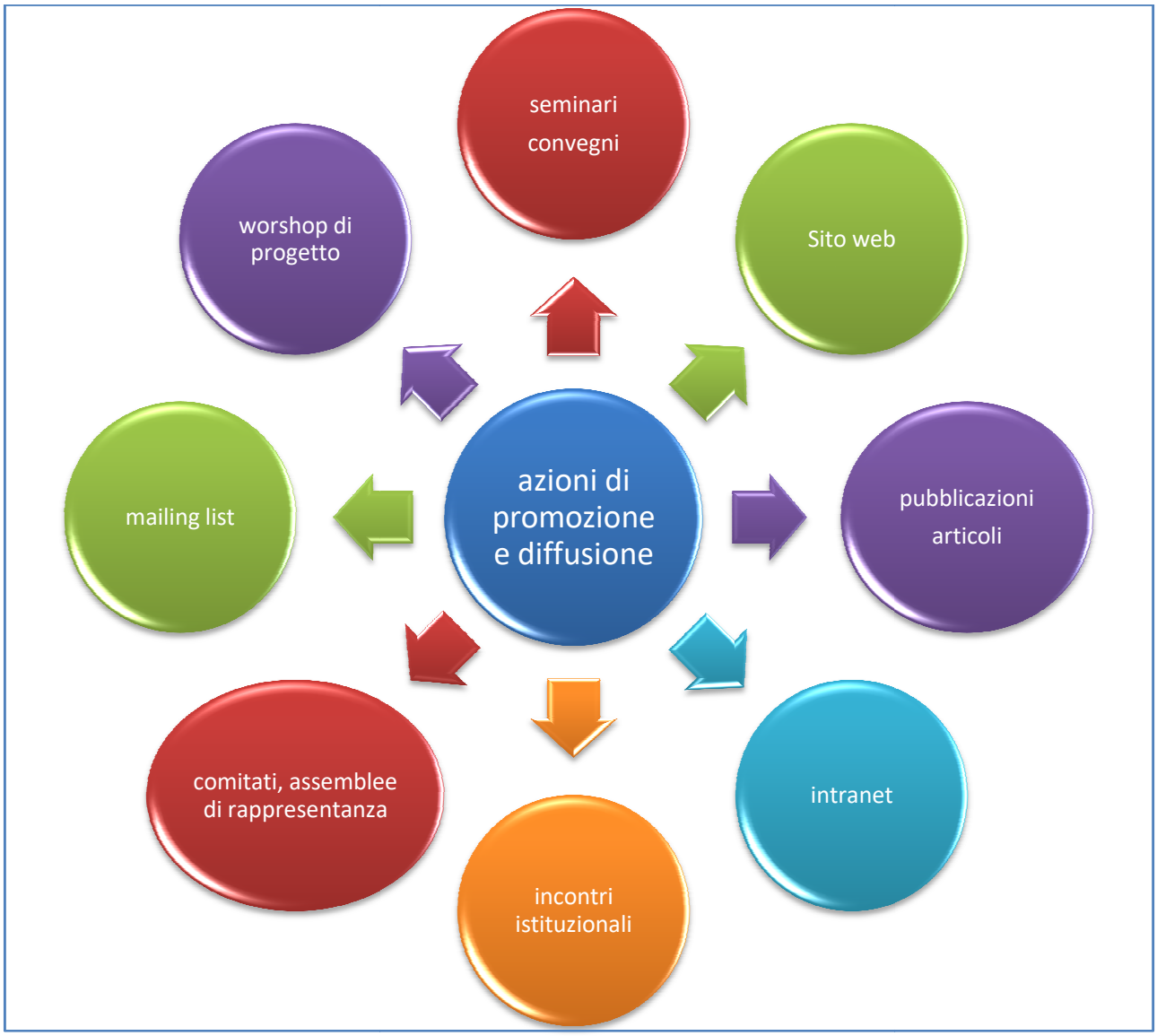
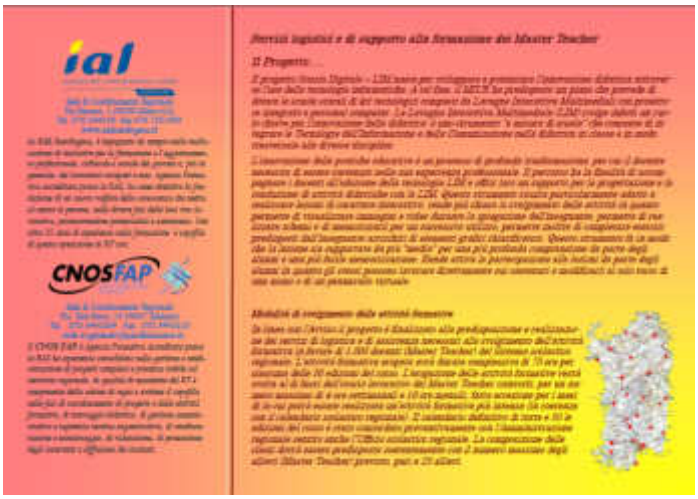


Grafico 14 Numero utenti coinvolti anno 2016 nei Servizi per il Lavoro per territorio



# 2.4 I Progetti erogati: la comunicazione e la diffusione dei risultati





Progetto SCUOLA DIGITALE

Operatore socio-sanitario con formazione complementare in assistenza sanitaria (OSSS)

# Parte 3

# INDICATORI DI RICADUTA SOCIALE

# 3.1 Il processo di valutazione della ricaduta sociale: i livelli di efficacia e di efficienza per Ial Sardegna srl Impresa sociale

Nella valutazione dei risultati ottenuti dalle attività erogate, lo IAL INNOVAZIONE APPRENDIMENTO LAVORO Sardegna Srl impresa sociale è attento non solo all'equilibrio fra costi e ricavi e al soddisfacimento di bisogni fondamentali dell'individuo (primo inserimento, riposizionamento - adeguamento dello status lavorativo), ma anche alla corrispondenza con gli indirizzi di programmazione delle Istituzioni pubbliche e ai miglioramenti nei processi di impresa. Il percorso,si concretizza, nella piena volontaria e attenta realizzazione di una politica della qualità che sia sostegno efficace della attività formativa erogata, attraverso il controllo di indici dei processi che precedono e generano il percorso formativo e dei risultati che ne conseguono, prestando particolare attenzione ai sistemi, costantemente aggiornati, di rilevamento dei dati. Tale sistema di valutazione comprende: le analisi del contesto economico e sociale in cui opera l'utenza utilizzatrice del servizio formativo, la progettazione dell'intervento, il sistema di informazione e orientamento, gli strumenti di accompagnamento e verifica del cambiamento intervenuto e conseguentemente l'esecuzione dell'attività erogata. La politica della Qualità dunque presiede tutto il processo organizzativo, utilizza adeguati strumenti di comunicazione interna ed esterna volti a responsabilizzare e coinvolgere tutti i soggetti ai diversi livelli operativi che ne fanno parte essenziale. Si tratta di un processo dinamico, in continua evoluzione, in grado di garantire servizi innovativi e tesi a soddisfare la committenza, i beneficiari delle azioni formative, i soggetti che a vario titolo sia direttamente che indirettamente possono beneficiare dell'attività, mediante l'assunzione di regole certe all'interno dell''offerta dei servizi formativi e dei target di riferimento fruitori della formazione di base, superiore, continua. Tutto il processo è orientato alla costanza di un'azione informativa puntuale e diffusa, con azioni di manutenzione ed aggiornamento continuo nei vari livelli di management di quadri, di formatori e di operatori dei servizi interni, col supporto di strumentazioni, spazi operativi adeguati alle norme ed ai tempi di utilizzo.

Il processo di miglioramento della qualità e della cultura della competenza è dunque continuamente e costantemente assunto e diffuso consapevolmente con la presentazione dei valori economici ed etici rappresentati nel bilancio sociale in coerenza con la più ampia conformità alle norme relative sia all'accreditamento che alla di certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2008.

# 3.2 Gli indicatori: correlazione fra stakeholder, sistema di valutazione adottato, obiettivi e risultati.

| OBIETTIVO | INDICATORE DI RISULTATO | STAKEHOLDER CORRELATO |
|---|---|---|
| ***1. SODDISFARE I BISOGNI ALLA BASE DELLA RICHIESTA DI SERVIZI*** | LIVELLO DI CUSTOMER SATISFACTION SULLE VARIABILI DI PROCESSO DELLE ATTIVITA'EROGATE: | ✓ BENEFICIARI FINALI<br>✓ FAMIGLIE<br>✓ IMPRESE E LORO ORGANIZZAZIONI<br>✓ FORNITORI<br>✓ SOGGETTI FINANZIATORI PUBBLICI E PRIVATI<br>✓ SOCI<br>✓ SISTEMA IAL<br>✓ RETE CISL |
| ***2. SODDISFARE I REQUISITI NORMATIVI E SOSTANZIALI DEI SOGGETTI FINANZIATORI*** | LIVELLO INDICATORI DI EFFICACIA E EFFICIENZA ACCREDITAMENTO: | ✓ SOGGETTI FINANZIATORI PUBBLICI E PRIVATI<br>✓ ORGANIZZAZIONI E ISTITUZIONI NEL TERRITORIO |
| ***3. SODDISFARE LA RICADUTA DELLE AZIONI SUI TARGET*** | 1. LIVELLO DI COINVOLGIMENTO TARGET<br>2. LIVELLO DI SPESA/PRO CAPITE GESTITA<br>3. PRESENZA E COSTANZA DEI SERVIZI OFFERTI NEI TERRITORI | ✓ BENEFICIARI FINALI<br>✓ FAMIGLIE<br>✓ IMPRESE E LORO ORGANIZZAZIONI<br>✓ FORNITORI<br>✓ SOGGETTI FINANZIATORI PUBBLICI E PRIVATI |
| ***4. MIGLIORARE IL SISTEMA INTERNO*** | 1. LIVELLO DI BENESSERE ORGANIZZATIVO<br>2. LIVELLO DI RISORSE ECONOMICHE DEDICATE | ✓ DIPENDENTI IAL<br>✓ COLLABORATORI |
| ***5. MGLIORARE LA RICADUTA IN TERMINI DI INNOVAZIONE E SVILUPPO*** | 1. LIVELLO DI COSTRUZIONE DI RETI<br>2. LIVELLO DI ATTRATIVITA' DI RISORSE PROVENIENTI DA ALTRE FONTI DI FINANZIAMENTO NON REGIONALE<br>3. LIVELLO DI RISORSE DESTINATE AGLI INVESTIMENTI | ✓ BENEFICIARI FINALI<br>✓ FAMIGLIE<br>✓ IMPRESE E LORO ORGANIZZAZIONI<br>✓ FORNITORI<br>✓ SOGGETTI FINANZIATORI PUBBLICI E PRIVATI<br>✓ SOCI<br>✓ SISTEMA IAL<br>✓ RETE CISL |

# 3.3 Gli indicatori: dati qualitativi e quantitativi di risultato

Grafico 15 – Livelli di *CustomerSatisfaction* delle attività erogate anno 2016

| indicatore | Nuoro | Olbia | Oristano | Ozieri | Elmas | Sassari | Media |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 - Livello attuazione | 87,63 | 97,73 | 88,07 | 88,85 | 96,85 | 89,73 | **91,48** |
| 2 - Livello successo formativo | 87,21 | 97,73 | 85,68 | 91,11 | 100,00 | 90,53 | **92,04** |
| 3 - Livello di abbandono | 88,00 | 97,73 | 87,53 | 91,15 | 98,00 | 90,27 | **92,11** |
| 4 - Livello soddisfazione allievi | 87,26 | 96,27 | 92,22 | 95,98 | 94,34 | 89,03 | **92,52** |
| 5 - Livello soddisfazione docenti | 90,40 | 99,00 | 95,67 | 96,75 | 95,94 | 95,78 | **95,59** |
| 6 - Livello soddisfazione tutor | 78,29 | 100,00 | 98,44 | 100,00 | 100,00 | 99,00 | **95,96** |
| 7 - Livello soddisfazione aziende stage | 76,00 | 82,00 | 95,00 | 100,00 | 81,17 | 94,83 | **88,17** |
| 8 - Livello obiettivi raggiunti | 87,49 | 97,36 | 95,33 | 94,45 | 90,83 | 92,05 | **92,92** |
| **Punteggio Validazione in Decimi** | **86,54** | **97,80** | **91,83** | **94,38** | **95,40** | **92,39** | **93,06** |

***Elaborazione frutto della media di medie con punteggio massimo paria 100.***

Grafico 16 –Livelli di *CustomerSatisfaction* delle attività erogate - serie storica anni 2004-2016

| indicatore | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Soddisfazione Allievi | **9,00** | **8,20** | **8,10** | **8,37** | **8,45** | **8,65** | **8,18** | **9,10** | **8,92** | **8,79** | **8,46** | **8,96** | **9,25** |
| Soddisfazione Docenti/Tutor | **9,00** | **8,80** | **8,60** | **8,50** | **9,40** | **9,83** | **8,74** | **9,60** | **9,45** | **9,38** | **9,13** | **9,47** | **9,57** |
| Soddisfazione Aziende Stage | **7,90** | **6,50** | **7,00** | **8,00** | **8,80** | **9,22** | **8,18** | **8,19** | **8,46** | **8,70** | **8,76** | **8,40** | **8,81** |

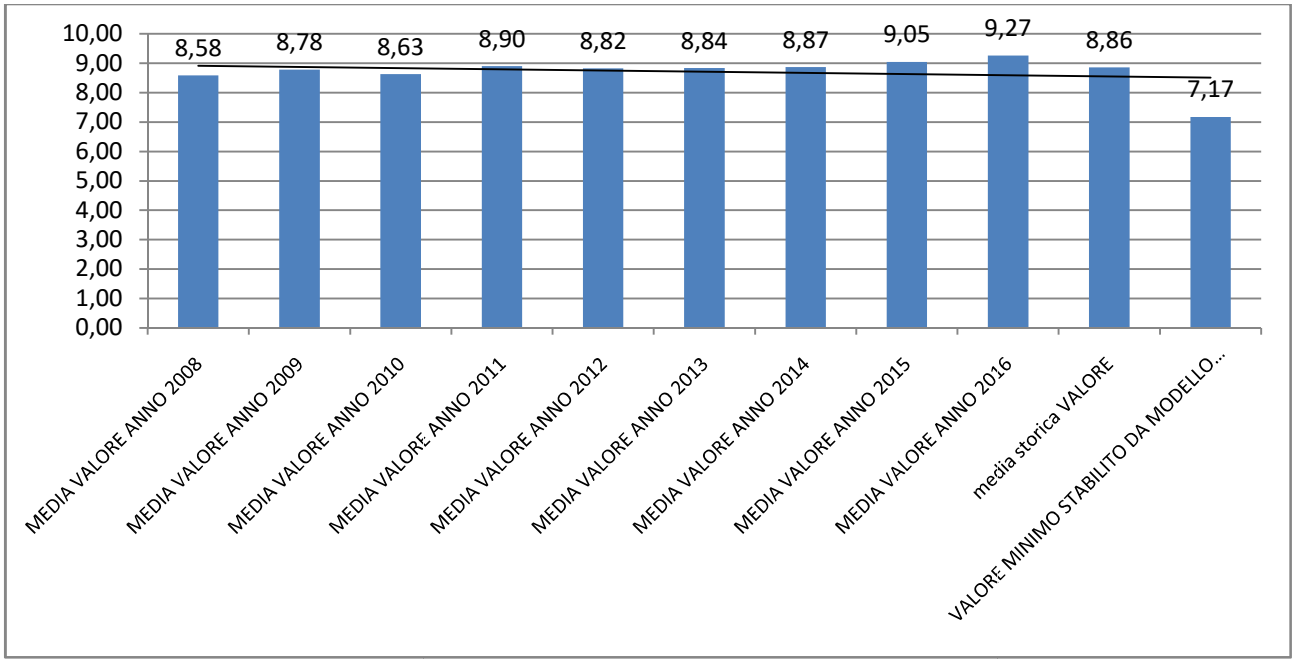
***Elaborazione frutto della media di medie con punteggio massimo pari a 10 dall'anno 2004 all'anno 2012 e pari a 100 dall'anno 2014 aseguire.***

Grafico 17 –Livelli di *CustomerSatisfaction* delle attività erogate - serie storica anni 2008-2016

| indicatore | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | media storica |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **1 - Livello attuazione** | 6,73 | 5,20 | 6,38 | 6,05 | 6,14 | 6,29 | 8,34 | 8,89 | 9,15 | **7,02** |
| **2 - Livello successo formativo** | 9,32 | 8,94 | 9,45 | 9,59 | 9,50 | 9,50 | 9,16 | 8,97 | 9,20 | **9,29** |
| **3 - Livello di abbandono** | 8,67 | 8,80 | 8,74 | 8,84 | 8,42 | 8,35 | 8,93 | 9,06 | 9,21 | **8,78** |
| **4 - Livello soddisfazione allievi** | 8,45 | 8,65 | 8,18 | 9,10 | 8,92 | 8,79 | 8,42 | 8,96 | 9,25 | **8,75** |
| **5 - Livello soddisfazione docenti/tutor** | 9,40 | 9,83 | 8,74 | 9,60 | 9,45 | 9,38 | 9,12 | 9,47 | 9,56 | **9,39** |
| **6 - Livello soddisfazione aziende stage** | 8,80 | 9,22 | 8,18 | 8,19 | 8,46 | 8,70 | 9,13 | 9,47 | 9,60 | **8,86** |
| **7 - Livello obiettivi raggiunti** | 9,02 | 9,39 | 9,11 | 9,63 | 9,56 | 9,71 | 8,79 | 8,40 | 8,82 | **9,16** |
| **8 - Rispetto dei tempi** | 8,33 | 9,51 | 9,64 | 9,81 | 9,63 | 9,52 | 8,92 | 9,06 | 9,29 | **9,30** |
| **9 - Livello di preparazione raggiunto** | 8,50 | 9,46 | 9,26 | 9,29 | 9,29 | 9,30 | 9,00 | 9,12 | 9,31 | **9,17** |
| **Punteggio Validazione in Decimi** | **8,58** | **8,78** | **8,63** | **8,90** | **8,82** | **8,84** | **8,87** | **9,05** | **9,27** | **8,86** |

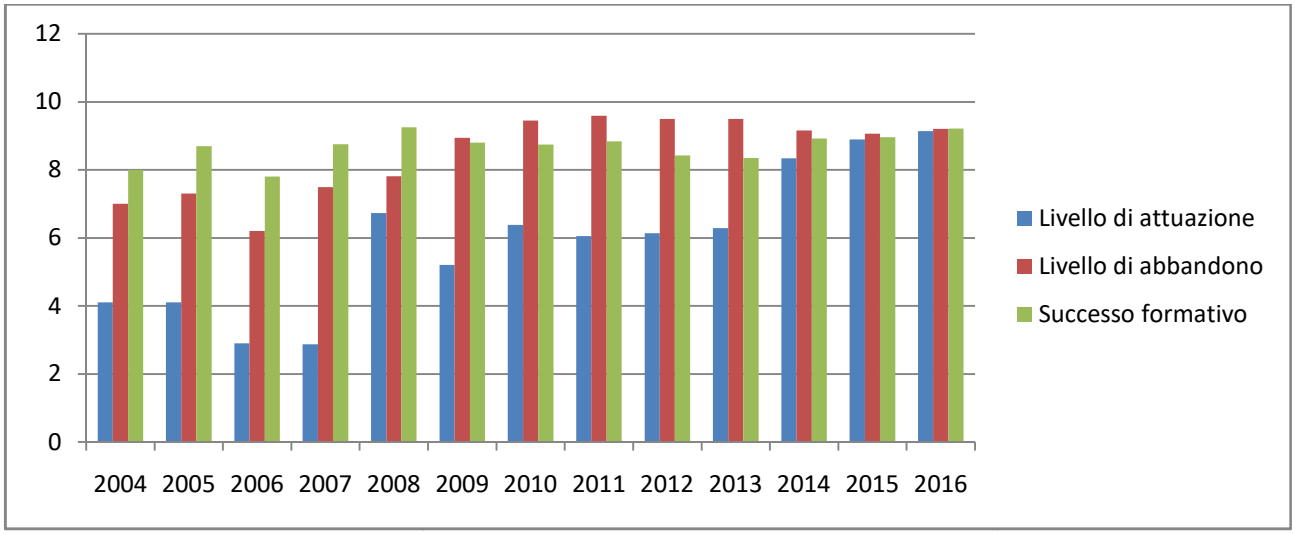
***Elaborazione frutto della media di medie con punteggio massimo paria 10.***

Grafico 18 –Indicatori di efficacia ed efficienza per il mantenimento dell'accreditamento delle attività erogate anno 2016




***Elaborazione frutto della media di medie con punteggio massimo paria 10.***

Grafico 19 –Indicatori di efficacia ed efficienza, serie storica anno 2004 anno 2016




***Elaborazione frutto della media di medie con punteggio massimo paria 10***

Grafico 20 –Indicatori di efficacia ed efficienza "*Relazioni con il sistema Istituzionale e sociale locale*" anno 2016

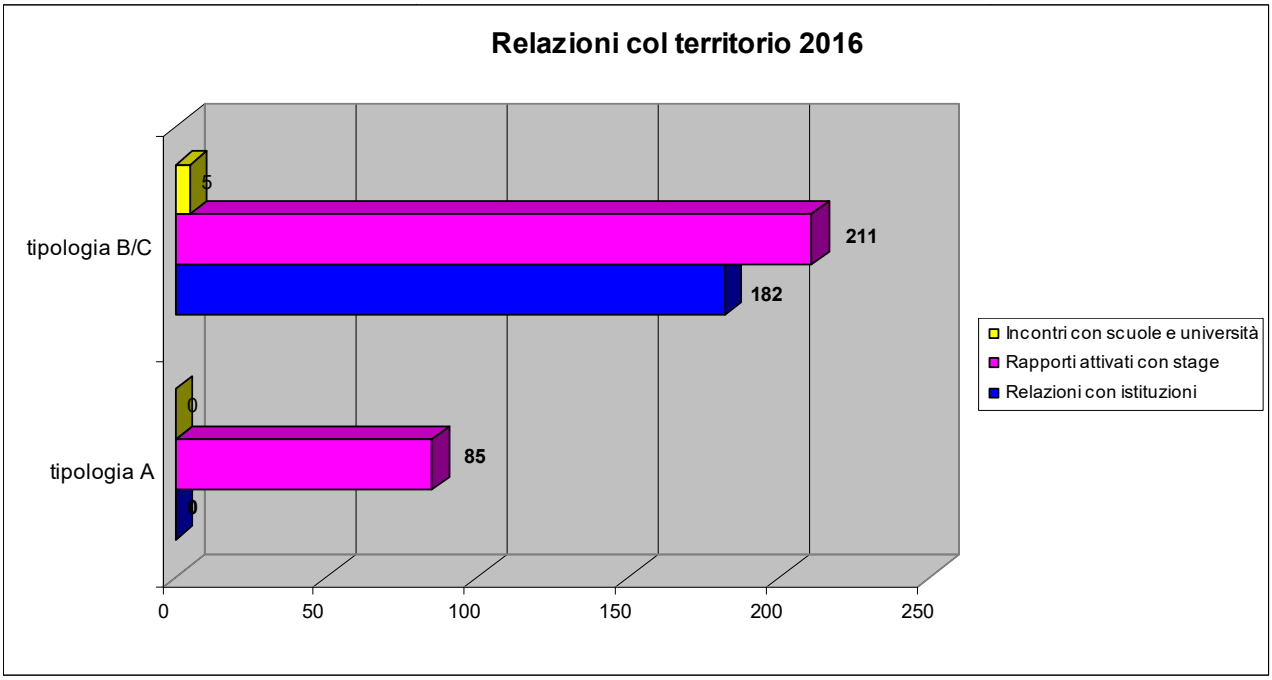


Grafico 21 –Indicatori di efficacia ed efficienza "*Placement*" anno 2016 – Campione d'indagine

| RILEVAZIONE PLACEMENT PER TIPOLOGIA | A | B | C | Totale complessivo |
|---|---|---|---|---|
| **totale** | **50** | **50** | **116** | **216** |

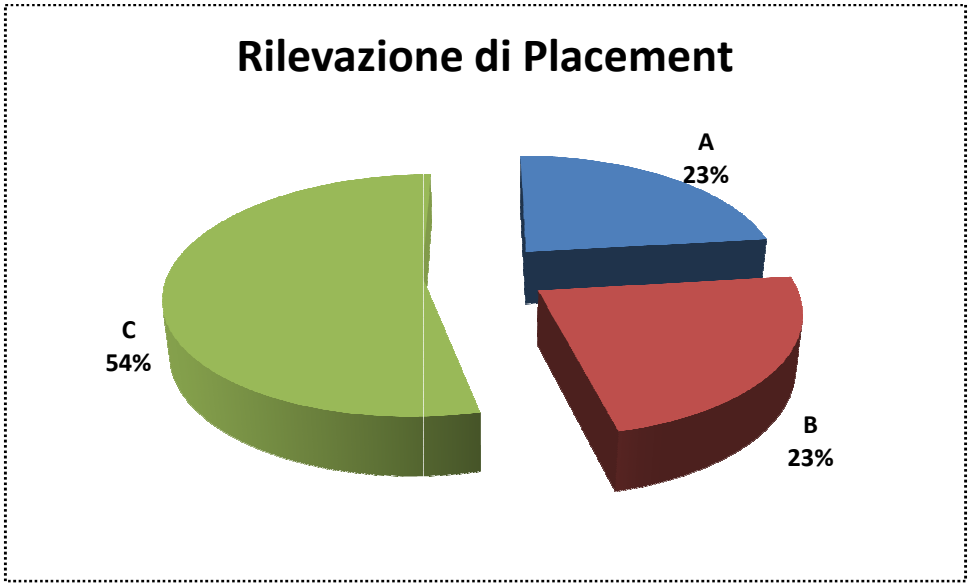



Grafico 22 –Indicatori di efficacia ed efficienza "*Placement*" anno 2016 – risultati condizione occupazionale

| Condizione occupazionale Generale | n |
|---|---|
| Occupato a tempo indeterminato, determinato o assimilati | 143 |
| Occupato con contratto atipico | 3 |
| Disoccupato | 69 |
| Inoccupato | 1 |
| **TOTALE** | **216** |

Il campione per la rilevazione di Placement per l'anno 2016 ha riguardato 216 soggetti (graf.21) distribuiti in percentuale nelle tre tipologie come evidenziato nel grafico 21. Il campione è stato estratto casualmente tra tutti gli utenti per tipologia che hanno partecipato a percorsi formativi nell'anno 2016 e rilevati a 6 mesi dalla conclusione del percorso frequentato

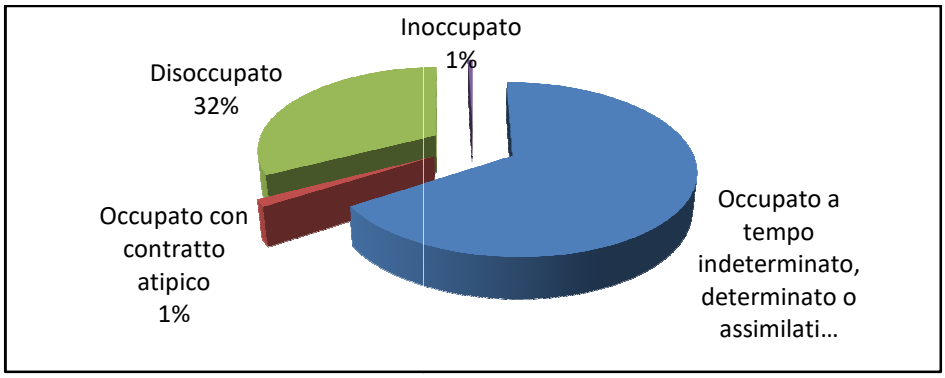


Grafico 23 –Indicatori di efficacia ed efficienza "*Placement*" anno 2016 – analisi specifica dei dati

Nel complesso dei 216 corsisti 146 dichiarano di essere occupati (67%) mentre il 33%, vale a dire 71 soggetti sono disoccupati o inoccupati. Nello specifico della lettura per tipologia, tutti gli utenti della tipologia A sono disoccupati, il 63% degli utenti (70) della tipologia B dichiarano, a sei mesi dalla fine del corso, dichiarano di essere occupati; mentre gli utenti della tipologia C risultano ancora occupati.

| **Condizione occupazionale tipologia A** | |
|---|---|
| Occupato a tempo indeterminato, determinato o assimilati | 0 |
| Occupato con contratto atipico | 0 |
| Disoccupato | 50 |
| Inoccupato | 0 |
| **TOTALE** | **50** |

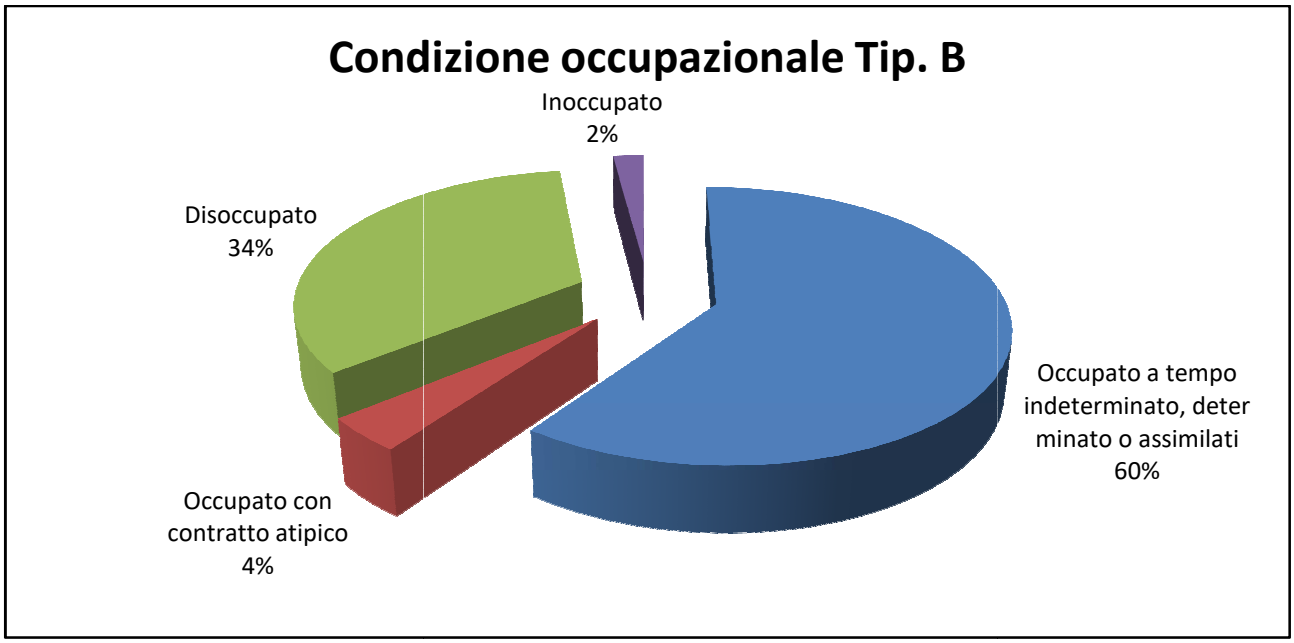
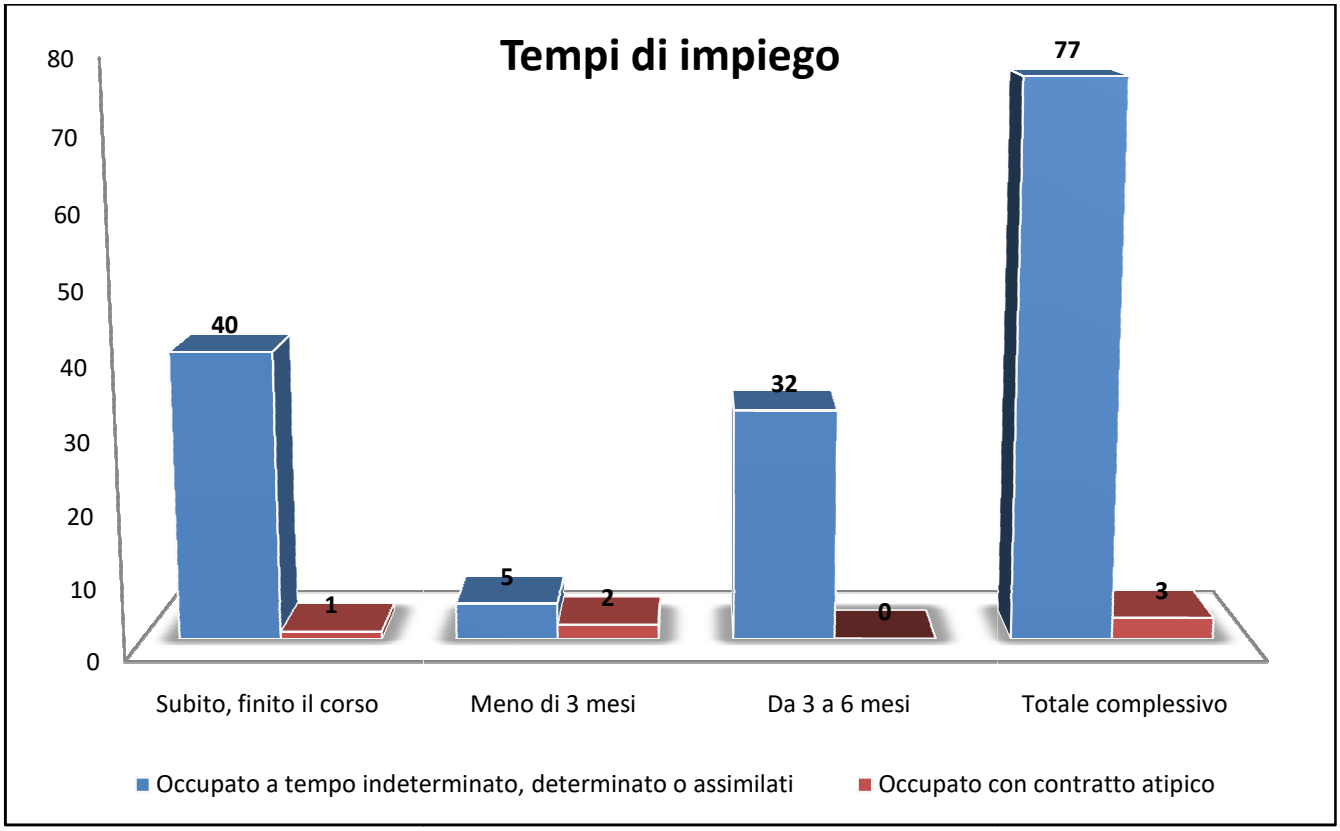
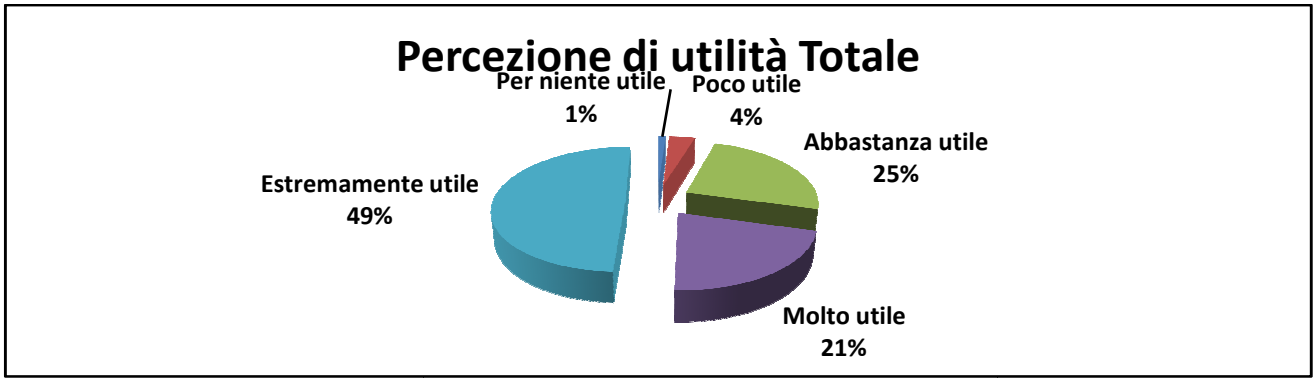


Grafico 24 –Indicatori di efficacia ed efficienza "*Placement*" anno 2016 – tempi di impiego




Tra gli occupati che rispondono alla domanda sulla tempistica di impiego dopo la fine del corso ben 42 persone dichiara di essersi occupata subito dopo la fine del corso (52%)

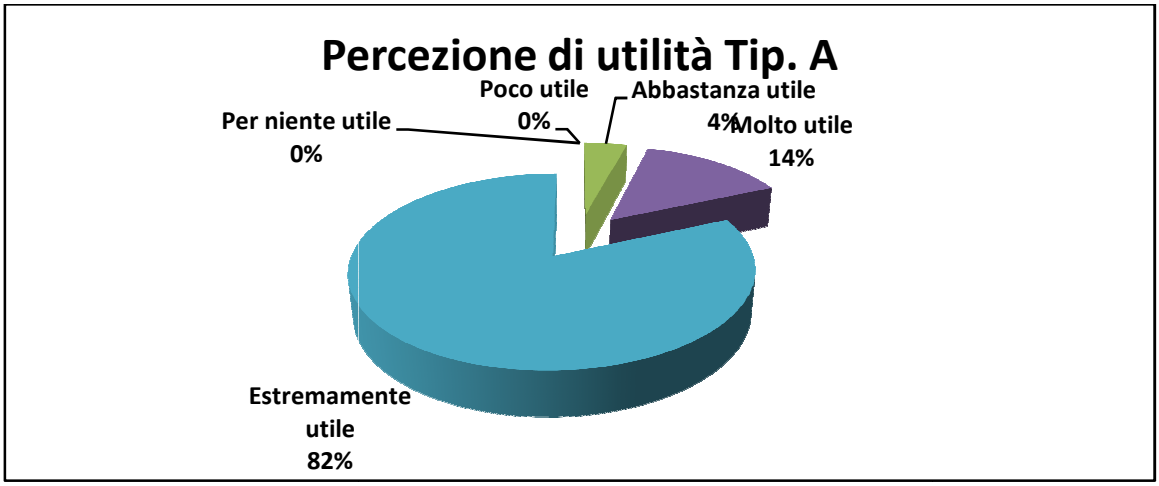
Grafico 25 –Indicatori di efficacia ed efficienza "*Placement*" anno 2016 – Utilità dei corsi

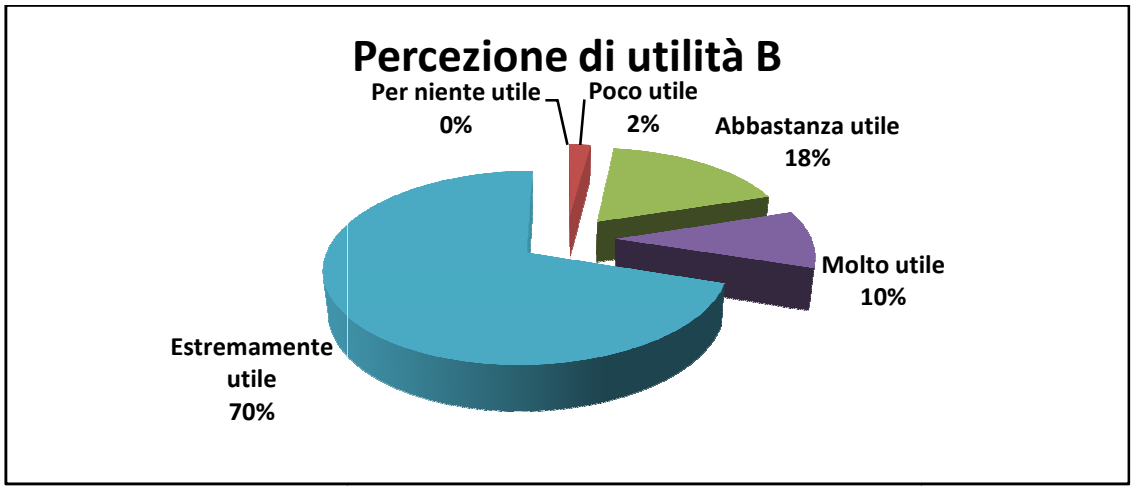



I corsisti percepiscono una notevole utilità dei corsi frequentati per il mercato del lavoro (*Come giudica in generale il grado di utilità del corso frequentato rispetto al mercato del lavoro*?), riconoscendoli estremamente utili nel 49% dei casi e molto utili nel 21%.

La percentuale si polarizza molto nel caso di tipologia A dove ben il 96% dei soggetti trova i corsi molto o estremamente utili, e nel caso della tipologia B con l'80%, mentre la percentuale cala al 56% con la tipologia C distribuendosi in modo più omogeneo con il 36% dei soggetti che li percepiscono abbastanza utili. Tale percezione può essere spiegata con la lettura della percezione degli effetti della formazione sul lavoro, dove si evidenzia come gli utenti non leghino la formazione ad effetti sulla "carriera" in termini di incremento o cambiamento di mansioni o progressione di carriera.

Grafico 26 –Indicatori di efficacia ed efficienza "*Placement*" anno 2016 – Utilità dei corsi



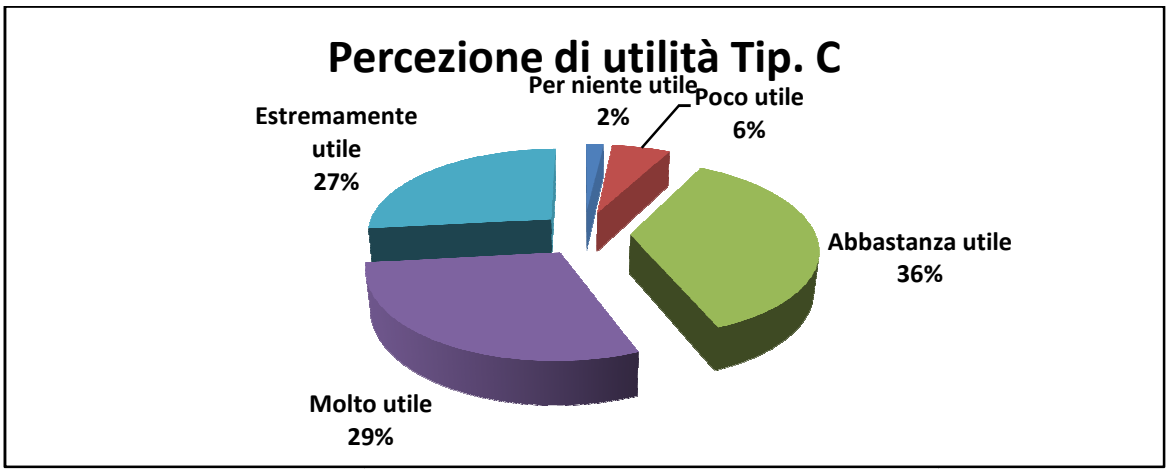
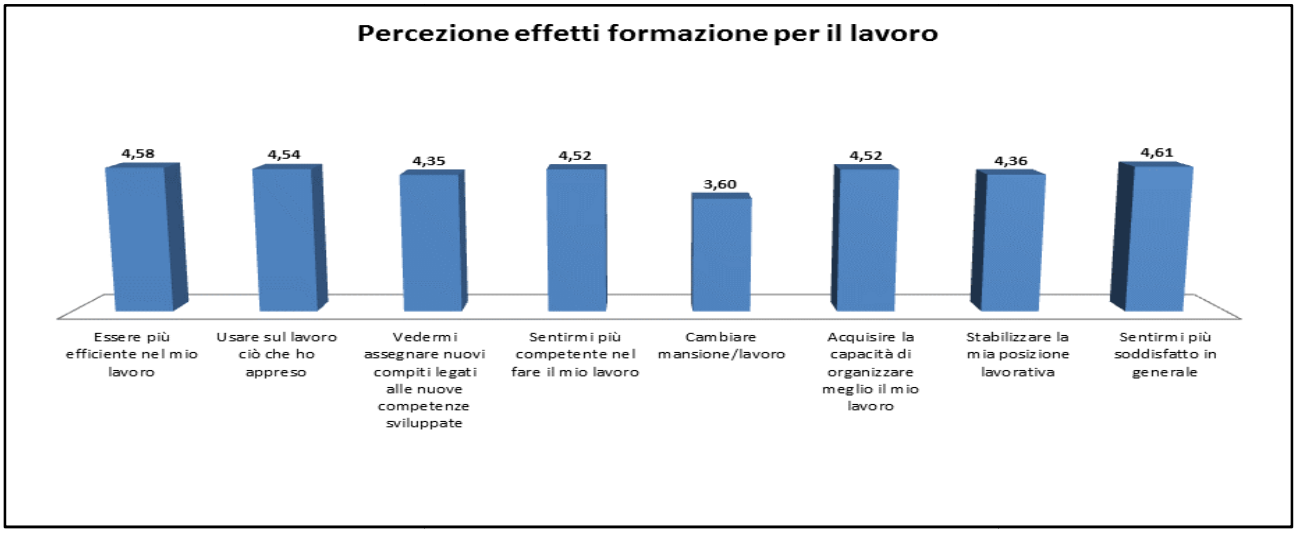



Grafico 27 –Indicatori di efficacia ed efficienza "*Placement*" anno 2016 – Percezione effetti formazione per il lavoro

| Percezione effetti formazione per il lavoro | |
|---|---|
| Essere più efficiente nel mio lavoro | 4,34 |
| Usare sul lavoro ciò che ho appreso | 4,32 |
| Vedermi assegnare nuovi compiti legati alle nuove competenze sviluppate | 4,05 |
| Sentirmi più competente nel fare il mio lavoro | 4,27 |
| Cambiare mansione/lavoro | 3,19 |
| Acquisire la capacità di organizzare meglio il mio lavoro | 4,25 |
| Stabilizzare la mia posizione lavorativa | 3,93 |
| Sentirmi più soddisfatto in generale | 4,38 |

In generale gli effetti percepiti dai soggetti sono soprattutto centrati sulla propria auto efficacia (M: 4,58) e sulla propria soddisfazione (4,61), mentre sulle dimensioni di carriera si percepisce un effetto inferione (3,60). Effetti meno accentuati nello specifico della tipologia B, e più accentuati per la tipologia C.



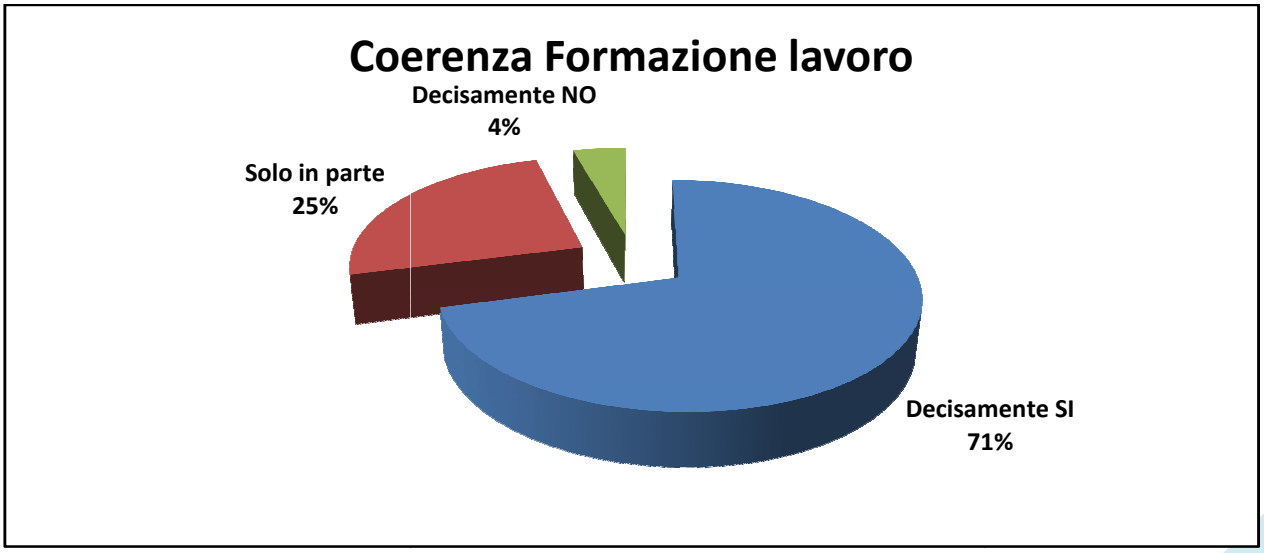



Grafico 28 –Indicatori di efficacia ed efficienza "*Placement*" anno 2016 – Servizi per il Lavoro

| PROGETTO | N UTENTI PARTECIPANTI | OCCUPATI | % DI OCCUPAZIONE |
|---|---|---|---|
| PROGRAMMA GARANZIA GIOVANI SCHEDA 3 ACCOMP. AL LAVORO | 161 | 15 | 9,32% |
| PROGRAMMA GARANZIA GIOVANI SCHEDA 5B - TIROCINI TRANSNAZIONALI | 79 | 5 | 6,33% |
| PROGRAMMA GARANZIA GIOVANI SCHEDA 8 – ACCOMP. LAVORO EXTRAREGIONALE | 12 | 0 | 0,00% |
| PROGRAMMA CRIS -ATTUAZIONE DEI SERVIZI PER IL CONTRATTO DI RICOLLOCAZIONE IN SARDEGNA | 212 | 29 | 13,68% |
| **TOTALI** | 464 | 49 | 10.56% |

Grafico 29 –Indicatori di efficacia ed efficienza "*Placement*" anno 2016 – Servizi per il Lavoro specifica Progetto CRIS

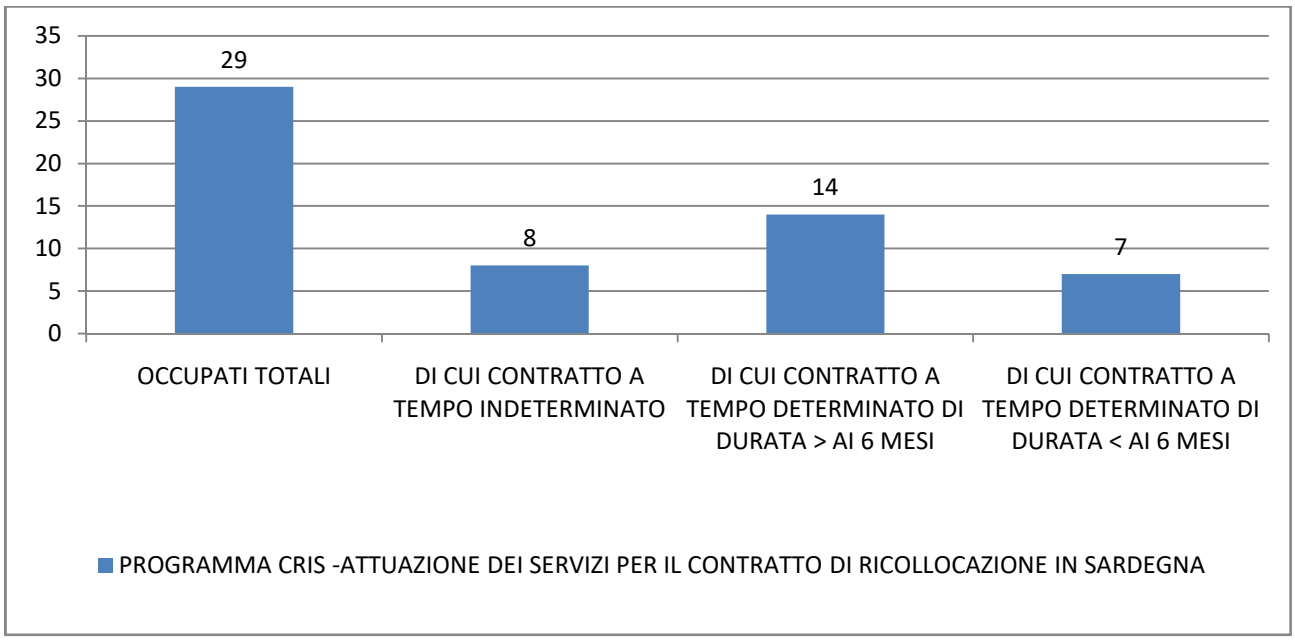
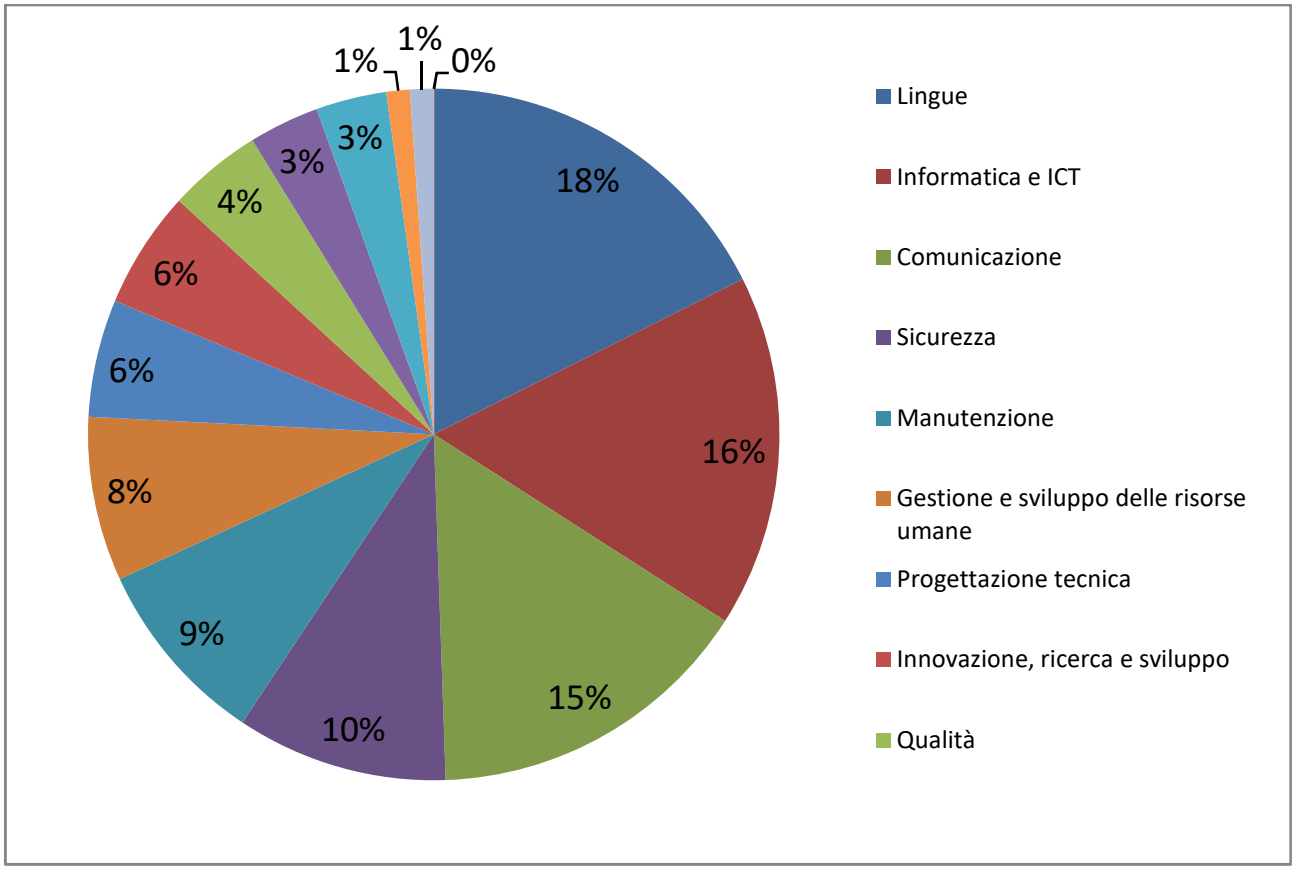


Grafico 29 –Indicatori di efficacia ed efficienza "*Placement*" anno 2016 – Analisi dati fabbisogno formativo anno 2016




Dai dati rilevati relativi al 2016 la percentuale predominante evidenzia che queste riguardano il settore Lingue e Informatica e ICT, seguite da Comunicazione e Sicurezza.

Grafico 30 –Rapporto fra risorse finanziarie affidate e numero di beneficiari totali coinvolti anno 2016

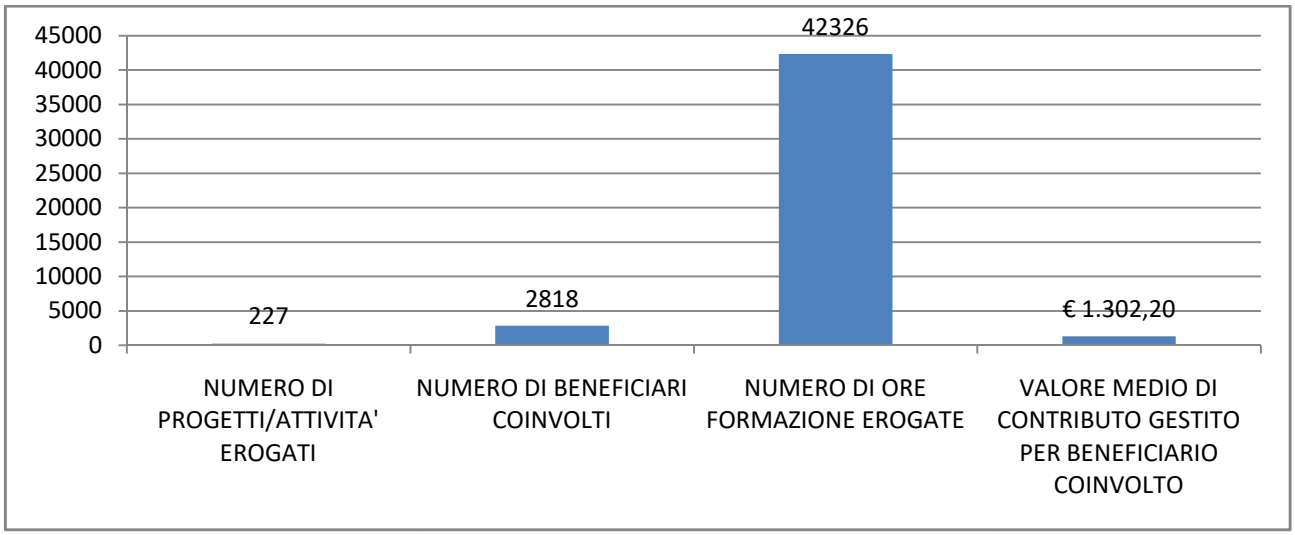



Grafico 31 –Livello di "*attratività di risorse finanziarie extraregionali*" affidate anno 2016

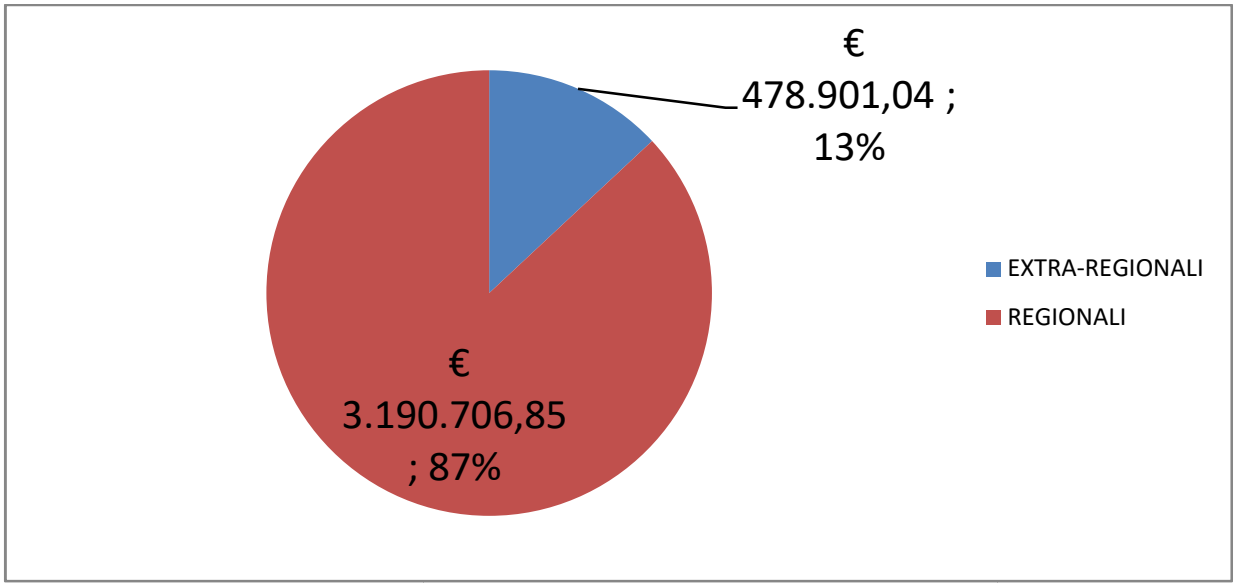


Grafico 32 –Risorse finanziarie affidate per tipologia di soggetto finanziatore anno 2016

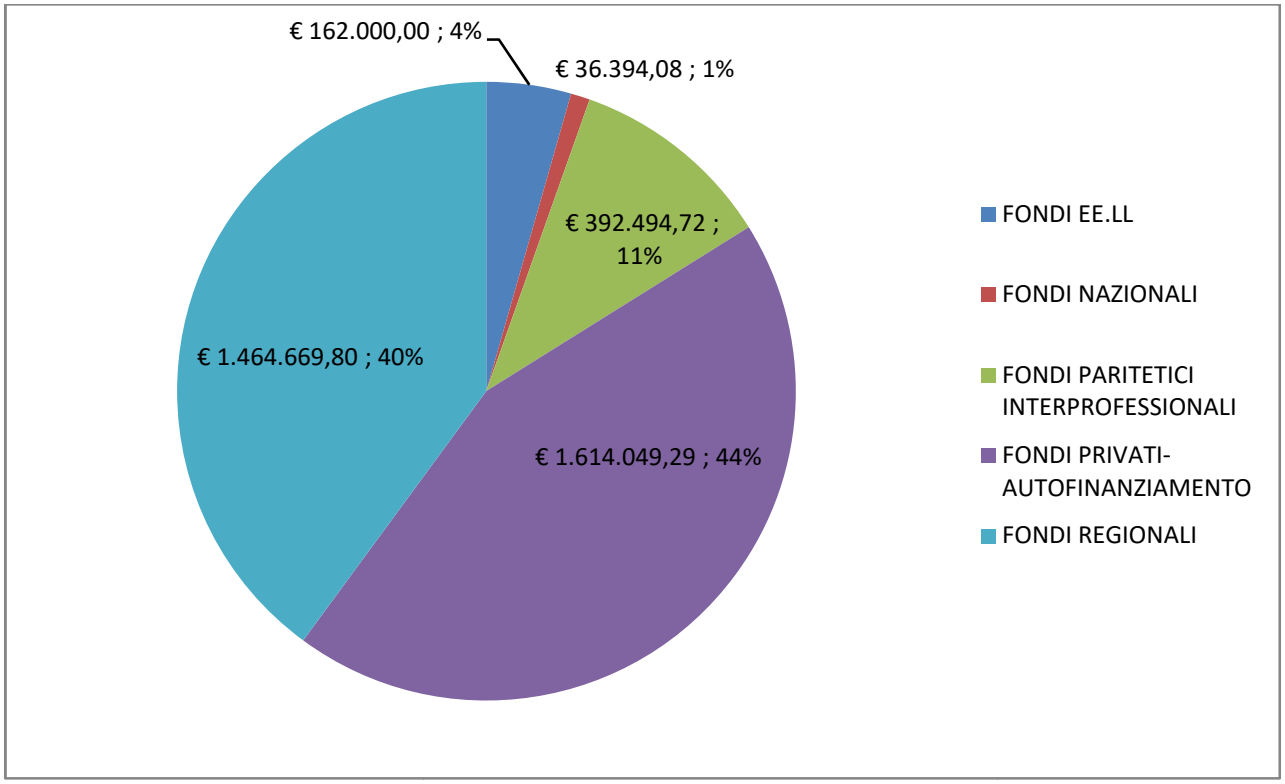
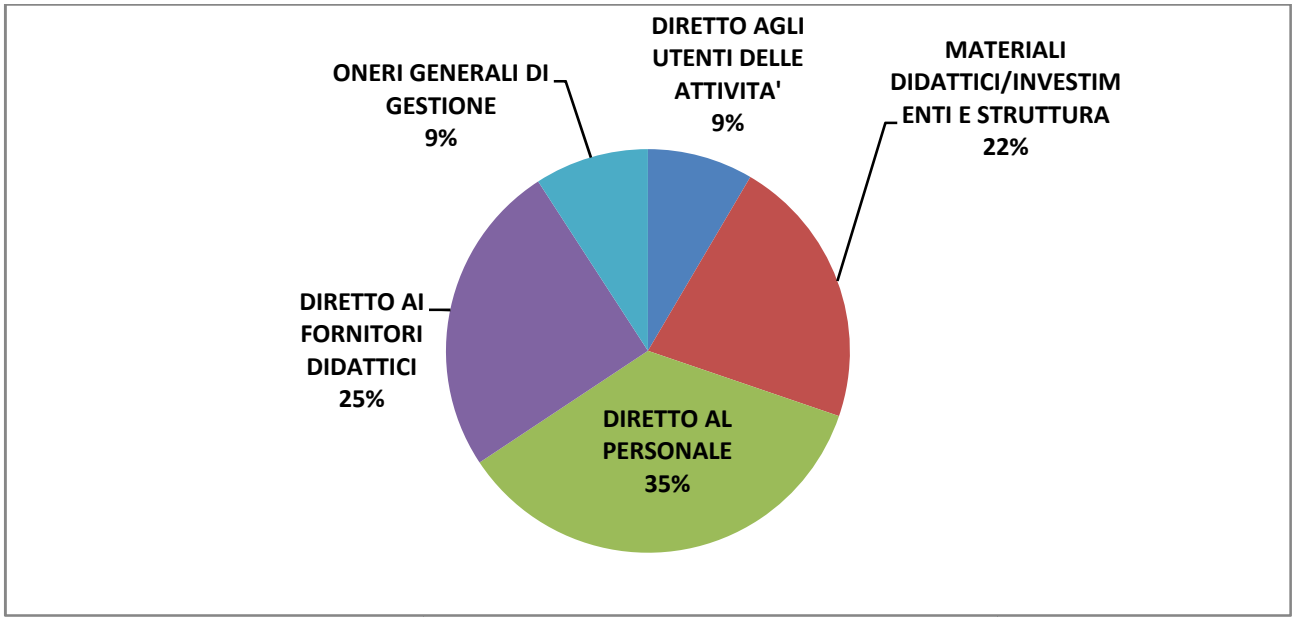
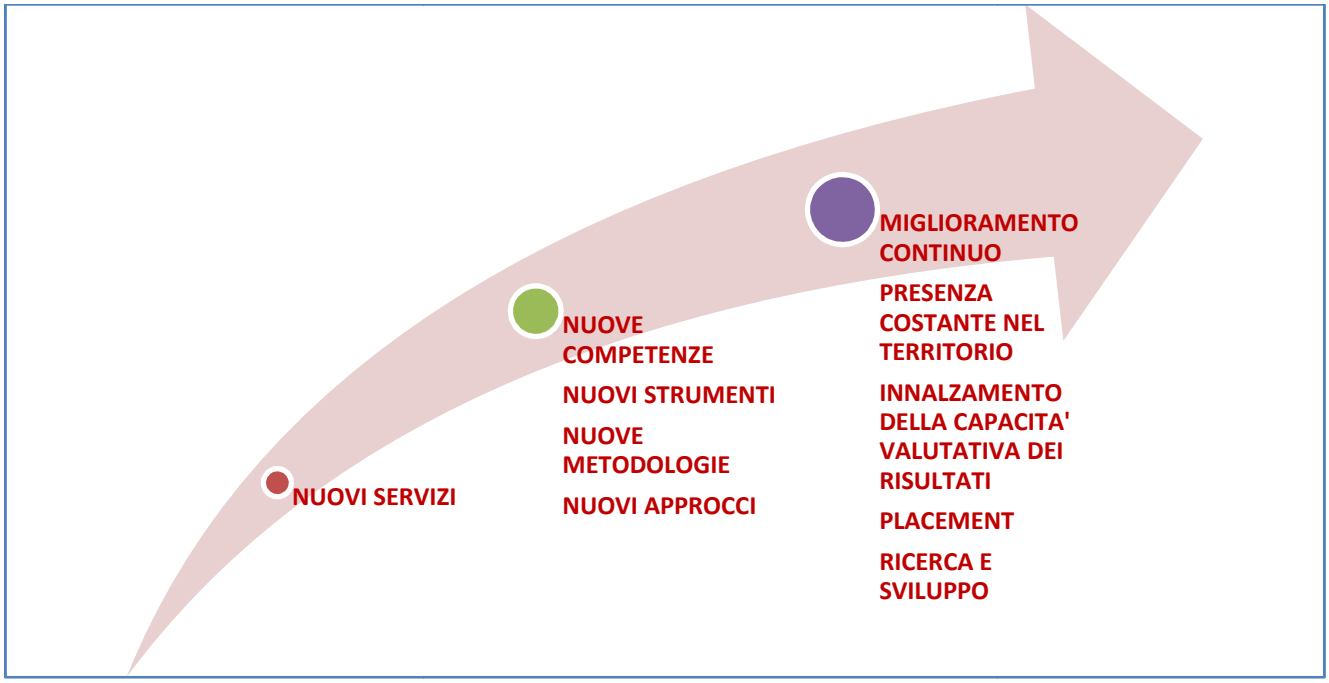



Grafico 33– Ripartizione e ricaduta delle risorse finanziarie affidate per tipologia di soggetto beneficiario anno 2016



# Parte 4

# LE STRATEGIE DI SVILUPPO FUTURO

# 4.1 Gli obiettivi futuri